

(19) 世界知的所有権機関  
国際事務局(43) 国際公開日  
2003 年 9 月 18 日 (18.09.2003)

PCT

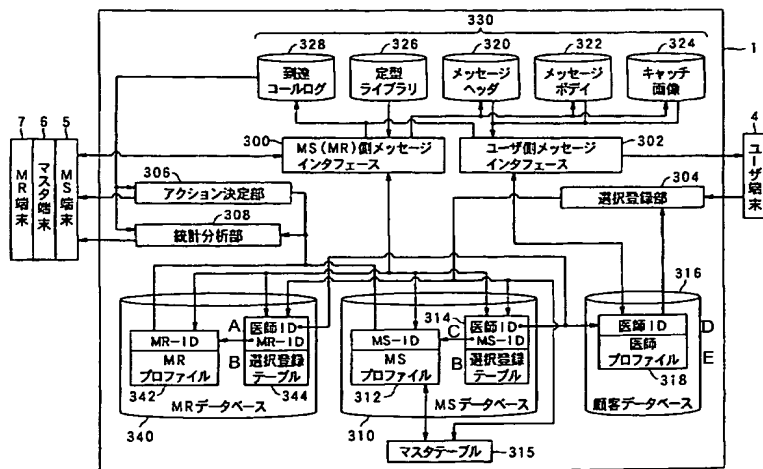
(10) 国際公開番号  
WO 03/077172 A1

- (51) 国際特許分類<sup>7</sup>: G06F 17/60 (72) 発明者; および  
(21) 国際出願番号: PCT/JP03/02874 (75) 発明者/出願人 (米国についてのみ): 谷村 格 (TAN-  
IMURA, Itaru) [JP/JP]; 〒158-0097 東京都 世田谷区  
(22) 国際出願日: 2003 年 3 月 11 日 (11.03.2003) 用賀 2-25-2-402 Tokyo (JP). カラハン トー  
マス マクタビッシュ (CALLAGHAN, Thomas  
(25) 国際出願の言語: 日本語 MacTavish) [US/JP]; 〒153-0061 東京都 目黒  
区 中目黒 1-4-2-501 Tokyo (JP). 西 章彦  
(26) 国際公開の言語: 日本語 (NISHI, Akihiko) [JP/JP]; 〒174-0041 東京都 板橋  
区 舟渡 2-34-21-201 Tokyo (JP). 河口 健司  
(30) 優先権データ: (KAWAGUCHI, Kenji) [JP/JP]; 〒292-0814 千葉県 木  
特願2002-65982 2002 年 3 月 11 日 (11.03.2002) JP 更津市 八幡台 6-29-14 Chiba (JP).  
(71) 出願人 (米国を除く全ての指定国について): ソネット (74) 代理人: 小池 晃, 外(KOIKE, Akira et al.); 〒100-0011  
・エムスリー株式会社 (SO-NET M3, INC.) [JP/JP]; 東京都 千代田区 内幸町一丁目 1 番 7 号 大和生命ビ  
〒140-0001 東京都 品川区 北品川 4-7-35 Tokyo ル 11 階 Tokyo (JP).  
(JP).

[続葉有]

(54) Title: MARKETING SUPPORT APPARATUS AND MARKETING SUPPORT METHOD

(54) 発明の名称: マーケティング支援装置及びマーケティング支援方法



(57) Abstract: Personal data on medical experts is stored in a medical expert table (318) and personal data on MS (medical sales, marketing specialist) is stored in an MS table (312). According to MS identification data which is input by a medical expert to approve an MS, a selection registration table (314) is generated to correlate the medical expert table (318) of the medical expert with the MS table (312) of the approved MS and the medical expert is registered in the medical expert list file of the approved MS, so that the MS can create a message to the medical expert. The MS approved by the medical expert is registered in the MS list file of the medical expert, so that the medical expert can create a message to the MS. Thus, instead of MR (medical representatives), the MS performs advertisement in the message to the medical expert.

- 7...MR TERMINAL  
6...MASTER TERMINAL  
5...MS TERMINAL  
328...REACHED CALL LOG  
326...STEREOTYPE LIBRARY  
320...MESSAGE HEADER  
322...MESSAGE BODY  
324...CATCH IMAGE  
300...MS (MR) SIDE MESSAGE INTERFACE  
302...USER SIDE MESSAGE INTERFACE  
4...USER TERMINAL  
306...ACTION DECISION UNIT  
308...SELECTION REGISTRATION UNIT  
304...STATISTICAL ANALYSIS UNIT  
342...MR PROFILE  
A...DOCTOR ID, MR ID  
B...SELECTION REGISTRATION TABLE  
340...MR DATABASE  
312...MS PROFILE  
C...DOCTOR ID, MS ID  
310...MS DATABASE  
315...MASTER TABLE  
D...DOCTOR ID  
E...DOCTOR PROFILE  
316...CUSTOMER DATABASE

(57) 要約: 医療関係者の個人データを医療関係者テーブル(318)に格納すると共に、MSの個人データをMSテーブル(312)に格納し、次いで、医療関係者がMSを承認するために入力するMSの識別データに基づき、医療関係者の医療関係者テーブル(318)と承認されたMSのMSテーブル(312)とを関連付ける選択登録テーブル(314)を生成し、承認されたMSの医療関係者名簿ファイルに医療関係者を登録して、MSが医療関係者に対してメッセージを作成可能な状態にすると共に、医療関係者が承認したMSを医療関係者のMS名簿ファイルに登録して、医療関係者がMSへのメッセージを作成可能な状態にして、MSがMRに代わって医療関係者に対してメッセージの中で宣伝を行う。



(81) 指定国 (国内): US.

添付公開書類:

— 国際調査報告書

(84) 指定国 (広域): ヨーロッパ特許 (AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HU, IE, IT, LU, MC, NL, PT, RO, SE, SI, SK, TR).

2文字コード及び他の略語については、定期発行される各PCTガゼットの巻頭に掲載されている「コードと略語のガイダンスノート」を参照。

## 明細書

### マーケティング支援装置及びマーケティング支援方法

#### 技術分野

本発明は、製造会社が卸会社に商品等を卸し、卸会社から顧客に商品が届けられる流通システムにおいて、商品等に関する特定情報を、製造会社等に所属する情報提供者に代わって卸会社等に所属する情報提供代行者が顧客に対して提供することができるマーケティング支援装置方法に関する。

本出願は、日本国において２００２年３月１１日に出願された日本特許出願番号２００２－６５９８２を基礎として優先権を主張するものであり、この出願は参照することにより、本出願に援用される。

#### 背景技術

商品の流通システムの中には、従来より、商品を製造する製造会社が卸会社に商品を卸し、卸会社が顧客である小売店に納品するものがある。例えば、医薬品等の分野では、図１に示すように、医薬品、医療用機械器具等（以下、医薬品等という。）を製造する製薬会社等の製造会社と、この製造会社が医薬品等を卸す卸会社と、医薬品等を使用する病院とからなり、製造会社が医薬品等を卸会社に卸し、病院が卸会社から医薬品を購入する物流システムがある。

医薬品等の製造会社には、医療情報担当者であるMR（Medical Representatives）が所属している。MRは、病院に係る医師、薬剤師、看護婦等の医療関係者との間でコミュニケーションを図り、医療情報の提供、収集、伝達を行っている。また、医薬品等の卸会社には、MRや医療関係者と情報交換等を行う医薬品卸販売担当者であるMS（Medical Sales, Marketing Specialist）が所属している。このMSは、病院に対して医薬品等を納品する納品業務や集金業務を行う。更に、MSは、医療関係者との間でコミュニケーションを図り、医療情報の提供、

収集、伝達を行うと共に、MRとの間でコミュニケーションを図り、顧客である医療関係者の専門、対向品の動向、病院の患者数、処方状況等の情報交換を行う。すなわち、MRとMSは、医薬品等に関する情報交換を医療関係者との間で行う点で業務が共通している。

ところで、図2に示すように、全ての医療関係者に対してMRが直接担当することは、人数的問題から困難であり、実際には、MRとMSとで担当する医療関係者が分けられていることが多い。医薬品等を大量に使用する大規模な病院等に所属する各科の主任医師である医長、病院で医務を扱う医局の医局長等の責任者は、どの製造会社の医薬品等を病院で使用するか等の選択権限を有することが多い。そこで、このような大規模な病院等の責任者に対しては、MRが主となってMSと協力して担当し、開業医等医薬品等の使用が少ない医療関係者に対しては、MSが主となってMRと協力して担当することがある。

このようなMSは、開業医等医薬品等の使用が少ない医療担当者とMRより密接な関係を有するときがあり、したがって、MRは、MSに対して自社の製品を、担当する医療関係者に優先的に紹介するように、すなわち自社の製品の宣伝代行を依頼することがある。

この宣伝代行の依頼は、MRとMSとの間の人的な取決めで行われており、MSが実際に協力関係にあるMRからの依頼に基づいて、担当する医療関係者に対して、このMRの所属する製造会社の医薬品等を紹介しているかどうか、また、MRがMSに宣伝代行を依頼することの効果等を客観的に確認することは難しい。

## 発明の開示

本発明は、以上のような課題に鑑みてなされたものであり、その目的は、上記MSといった情報提供代行者と医療関係者等の顧客との間のコミュニケーションを効率良く迅速に行うことができるマーケティング支援装置及びマーケティング支援方法を提供することにある。

本発明の他の目的は、情報提供代行者が顧客に対して情報を提供することによる効果確認を客観的に行うことができるマーケティング支援装置及びマーケティ

ング支援方法を提供することにある。

更に、本発明の他の目的は、以上のような目的を達成することができるコンピュータプログラムが記録された記録媒体及びコンピュータプログラムを提供することにある。

本発明に係るマーケティング支援装置は、上述した課題を解決すべく、情報提供者に代わって顧客に特定情報を提供する情報提供代行者を支援するマーケティング支援装置において、顧客の個人データが入力された顧客テーブルを格納する顧客データベースと、情報提供代行者の個人データが入力された情報提供代行者テーブルと、顧客テーブルと情報提供代行者テーブルとを関連付ける選択登録テーブルとを格納する情報提供代行者データベースと、顧客から当顧客が承認する情報提供代行者の識別データの登録を受け付ける選択登録部と、情報提供者に代わって顧客宛の特定情報に関するメッセージの作成を支援する情報提供代行者側メッセージインタフェースと、顧客宛のメッセージを格納するメッセージデータベースと、顧客宛のメッセージをメッセージデータベースより読み出してネットワークを介して顧客に提供する顧客側メッセージインタフェースとを備える。そして、選択登録部は、顧客から情報提供代行者の識別データの登録を受け付けたとき、この識別データで識別される情報提供代行者の情報提供代行者テーブルと、登録をした顧客の顧客テーブルとを関連付ける選択登録テーブルを生成して格納する。情報提供代行者側メッセージインタフェースは、選択登録テーブルの生成を契機として、登録をした顧客へのメッセージの作成を可能な状態にし、顧客側メッセージインタフェースは、選択登録テーブルの生成を契機として、顧客から当情報提供代行者へのメッセージを作成可能な状態にする。

上記メッセージデータベースは、上記情報提供代行者と上記顧客とがそれぞれ情報提供代行者側メッセージインタフェース及び顧客側メッセージインタフェースを介して共通にアクセスしてメッセージの読み書きができる。

また、情報提供代行者データベースは、更に、マスタが情報提供代行者を管理するマスタテーブルを有し、情報提供代行者側メッセージインタフェースは、情報提供代行者の顧客に対して、マスタが、該マスタが管理する情報提供代行者に代わって特定情報に関するメッセージを作成可能な状態にする。

更に、情報提供代行者側メッセージインタフェースは、情報提供代行者の名義でメッセージを生成できる状態にする。

更に、情報提供代行者側メッセージインタフェースは、マスタの名義でメッセージを生成できる状態にする。情報提供代行者側メッセージインタフェースは、情報提供代行者の顧客に対してマスタが情報提供代行者に代わってメッセージを作成するとき、情報提供代行者データベースを参照して、複数の情報提供代行者を所定条件で選択する。また、情報提供代行者側メッセージインタフェースは、情報提供代行者の顧客に対してマスタが情報提供代行者に代わってメッセージを作成するとき、顧客データベースを参照して、複数の顧客を所定条件で選択する。

更に、情報提供者の個人データが入力された情報提供者テーブルと、顧客テーブルと情報提供者テーブルとを関連付ける選択登録テーブルとを格納する情報提供者データベースを備え、選択登録部は、顧客から情報提供者の識別データの登録を受け付けたとき、この識別データで識別される情報提供者の情報提供者テーブルと、登録をした顧客の顧客テーブルとを関連付ける選択登録テーブルを生成して格納し、情報提供代行者側メッセージインタフェースは、情報提供者側メッセージインタフェースとして機能し、選択登録テーブルの生成を契機として、登録をした顧客へのメッセージの作成を可能な状態にし、顧客側メッセージインタフェースは、選択登録テーブルの生成を契機として、顧客から当該情報提供者へのメッセージを作成可能な状態にする。

更に、情報提供代行者データベースと情報提供者データベースとは関連付けられており、顧客側メッセージインタフェースは、情報提供代行者又はマスタが情報提供者に代わって特定情報に関するメッセージを作成し送信したかを確認する。

また、メッセージデータベースは、情報提供代行者が複数の顧客に対して送信したメッセージを一元管理して、各々のメッセージのステータスを保持する。

更に、情報提供代行者側メッセージインタフェースは、情報提供代行者からメッセージの有効期限を受け付け、この有効期限を過ぎたメッセージを無効化するフラグを設け、顧客側メッセージインタフェースは、この無効化したメッセージの表示を中止する。

更に、情報提供代行者側メッセージインタフェースは、情報提供代行者へメッ

ページのステータスを通知し、情報提供代行者から未読メッセージの取消要求を受け付け、顧客側メッセージインタフェースは、この取消要求を受け付けたメッセージの表示を中止する。情報提供代行者側メッセージインタフェースは、情報提供代行者が既読メッセージの取消要求をしたとき、当該取消要求を拒否する。

更に、登録された顧客に対する接触状況を管理する統計分析部を備える。統計分析部は、登録された顧客に送信したメッセージが読まれた数をカウントする。また、統計分析部は、登録された顧客の数をカウントする。更に、統計分析部は、登録された顧客に送信したメッセージの数をカウントする。また、統計分析部は、登録された顧客に送信したメッセージが読まれた割合に基づいて行う。

情報提供者は、製造メーカに所属するものであり、情報提供代行者は、卸会社に所属するものである。具体的に、顧客は、医療関係者であり、情報提供者は、MR (Medical Representatives) であり、情報提供代行者は、MS (Medical Sales, Marketing Specialist) である。

また、本発明に係るマーケティング支援方法は、情報提供者に代わって顧客に特定情報を提供する情報提供代行者を支援するマーケティング支援方法において、顧客の個人データを受け付け、この個人データを顧客テーブルに格納するステップと、情報提供代行者の個人データを受け付け、この個人データを情報提供代行者テーブルに格納するステップと、顧客が情報提供代行者を承認するために入力する情報提供代行者の識別データを受け付けるステップと、顧客が入力した情報提供代行者の識別データに基づき、当顧客の顧客テーブルと承認された情報提供代行者の情報提供代行者テーブルとを関連付ける選択登録テーブルを生成するステップと、選択登録テーブルの生成を契機として、承認された情報提供代行者の顧客名簿ファイルに顧客のエントリを登録して、情報提供者に代わって特定情報に関するメッセージを作成可能な状態にするステップと、選択登録テーブルの生成を契機として、顧客が承認した情報提供代行者のエントリを顧客の情報提供代行者名簿ファイルに登録して、顧客から当情報提供代行者へのメッセージを作成可能な状態にするステップを有する。

更に、本発明に係る記録媒体は、コンピュータによって実行可能なコンピュータプログラムが記録された記録媒体であり、また、ネットワーク等を介して配信

可能なコンピュータプログラムである。記録媒体に記録されたコンピュータプログラム及びネットワーク等を介して配信されるコンピュータプログラムは、情報提供者に代わって顧客に特定情報を提供する情報提供代行者を支援するものであり、顧客の個人データを受け付け、この個人データを顧客テーブルに格納するステップと、情報提供代行者の個人データを受け付け、この個人データを情報提供代行者テーブルに格納するステップと、顧客が情報提供代行者を承認するために入力する情報提供代行者の識別データを受け付けるステップと、顧客が入力した情報提供代行者の識別データに基づき、当顧客の顧客テーブルと承認された情報提供代行者の情報提供代行者テーブルとを関連付ける選択登録テーブルを生成するステップと、選択登録テーブルの生成を契機として、承認された情報提供代行者の顧客名簿ファイルに顧客のエントリを登録して、情報提供者に代わって特定情報に関するメッセージを作成可能な状態にするステップと、選択登録テーブルの生成を契機として、顧客が承認した情報提供代行者のエントリを顧客の情報提供代行者名簿ファイルに登録して、顧客から当情報提供代行者へのメッセージを作成可能な状態にするステップとを有する。

本発明のさらに他の目的、特徴や利点は、後述する本発明の実施例や添付する図面に基づくより詳細な説明によって明らかになるであろう。

#### 図面の簡単な説明

図 1 は、医薬品の物流システムを説明する図である。

図 2 は、MR と MS の担当を説明する図である。

図 3 は、本発明を適用した支援システムの構成図である。

図 4 は、上記図 1 の支援システムを構成する支援サーバ装置の機能構成図である。

図 5 は、図 4 の MR 支援サーバ装置のデータベースに含まれる MS テーブル、選択登録テーブル、ユーザテーブル及びマスタテーブルのデータ構成とこれらの間の相関関係を説明する図である。

図 6 は、図 4 の支援サーバ装置のメッセージデータベースに含まれるメッセー



ジヘッダレコード、メッセージボディレコード、キャッチ画像レコード、到達コールログレコードのデータ構成とこれらの間の相関関係を説明する図である。

図7は、図4の支援サーバ装置に医療関係者がユーザ端末装置を用いて登録するときの手順を説明するフローチャートである。

図8は、図3のMR支援システムにおけるユーザ端末装置に表示される画面を説明する図である。

図9は、スポンサーフレームの待合室のスポンサーボックスがクリックされることによってユーザ端末装置のモニタに表示される待合室の表示例を説明する図である。

図10は、営業担当者からのメッセージの受信画面を説明する図である。

図11は、医療関係者であるユーザからMS又はMRへのメッセージの作成画面を説明する図である。

図12は、ユーザである医療関係者のMS又はMR名簿の表示画面を説明する図である。

図13は、MSやMRのプロファイルの表示画面を説明する図である。

図14は、図3の支援システムにおけるMS端末装置に表示されるMSの顧客名簿の表示画面を説明する図である。

図15は、顧客のプロファイルの設定画面を説明する図である。

図16は、MSから顧客へのメッセージの作成画面を説明する図である。

図17は、顧客へのメッセージに関連付けるリンクの作成画面を説明する図である。

図18は、メッセージの受信一覧画面を説明する図である。

図19は、顧客管理画面を説明する図である。

図20は、MSの送信記録画面を説明する図である。

図21は、MSの成績評価画面を説明する図である。

図22は、顧客別の成績表示画面を説明する図である。

図23は、マスタ端末装置のモニタに表示されるMS管理画面を説明する図である。

図24は、メッセージの送信元となるMSや送信先となる医療関係者の所定条

件で絞込検索するための検索画面を説明する図である。

図 2 5 は、検索条件に従って抽出された M S の検索結果画面を説明する図である。

図 2 6 は、マスタ端末装置のモニタに表示されるメッセージ作成画面を説明する図である。

図 2 7 は、図 2 5 で作成したメッセージのプレビュー画面を説明する図である。

### 発明を実施するための最良の形態

以下、本発明が適用された支援システムについて、図面を参照して説明する。図 3 に示すように、支援システムは、インターネット等のネットワーク 3 を介して医療関係者向けの端末装置にコンテンツを提供すると共に、医薬品等の製造会社の医療情報担当者である M R や医薬品等の卸会社の医薬品卸販売担当者である M S と M R や M S が担当する医療関係者とが 1 対 1 でメッセージのやり取りを行うことができるものである。ここで、この支援システムを用いる医薬品等の物流システムでは、上記図 2 を用いて説明したように、大規模な病院等の責任者に対しては、M R が主となって M S と協力して担当し、開業医等医薬品等の使用が少ない医療関係者に対しては、M S が主となって M R と協力して担当するようになっている。そして、この支援システムでは、M S が医薬品等の使用量が比較的少ない開業医等とコミュニケーションを行うとき、これに付随して、特定の M R が所属する製造会社の医薬品等に関する情報も提供することができる。この支援システムに登録をした M S は、自分が担当する医療関係者と情報交換を行うときに、本来の医薬品等に関する情報提供者である M R に代わってその M R が所属する製造会社の医薬品等に関する情報を医療関係者に提供する、すなわち宣伝代行を行う情報提供代行者となることがある。

具体的に、本発明を適用した支援システムは、図 3 に示すように、各種情報を保存するデータベース 2 が構築された本システムの運営者が管理する支援サーバ装置 1 と、M S が管理する M S 端末装置 5 と、M S が所属する卸会社が管理するマスタ端末装置 6 と、医師、薬剤師、看護婦、放射線技師等の医療関係者（以下、

ユーザともいう。)が管理するユーザ端末装置4と、MRが管理するMR端末装置7とを備える。支援サーバ装置1、MS端末装置5、マスタ端末装置6、ユーザ端末装置4は、互いに、ISDN(Integrated Services Digital Network)回線、CATV(Cable Television)回線、光ケーブル回線、xDSL(x Digital Subscriber Line)、デジタル衛星放送用の衛星回線等を用いたネットワーク3を介して接続されおり、TCP/IP(Transmission Control Protocol/Internet Protocol)、FTP(File Transfer Protocol)等の伝送プロトコルに従ってデータのやり取りを行うようになっている。

支援サーバ装置1は、通常のコンピュータとほぼ同様な構成を有しており、ハードディスクにデータベース2が格納されていると共に、オペレーティングシステム、端末装置4～7と通信を行うためのアプリケーションプログラム等の種々のプログラムがインストールされている。この支援サーバ装置1は、医療関係者が利用するユーザ端末装置4からのアクセスに応じて、コンテンツとして、医療情報、学会情報等の情報をユーザ端末装置4に提供すると共に、医療関係者とMS及びMRとの間の相互のメッセージ交換を管理する。このメッセージのサービスは、医療関係者とMS及びMRに対しては通常用いられている電子メールと同等の機能をもつサービスとして提供されるが、その態様は、後述するように電子メールの仕組みとは異なっている。

この支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続されるユーザ端末装置4は、医療関係者が操作する端末装置であり、例えばパーソナルコンピュータにより構成され、ブラウザ等種々のアプリケーションプログラムがインストールされている。そして、ユーザ端末装置4は、WWW(World Wide Web)ブラウザを実行することにより支援サーバ装置1と通信を行うことができる。具体的に、ユーザ端末装置4は、ブラウザを実行することによって、支援サーバ装置1又は医薬品等の製造会社若しくは卸会社等のサーバ装置が開設するホームページを閲覧することができる。また、ユーザ端末装置4は、MS端末装置5を操作するMSとの間又はMR端末装置7を操作するMRとの間で行うメッセージのやり取りを、支援サーバ装置1のホームページ上で行うことができる。

支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続されるMS端末装置5は、M

Sが操作する端末装置であり、例えばパーソナルコンピュータにより構成され、ブラウザ等種々のアプリケーションプログラムがインストールされている。MS端末装置5は、WWWブラウザを実行することにより支援サーバ装置1と通信を行うことができる。具体的に、MS端末装置5は、ブラウザを実行することにより、ユーザ端末装置4を操作する医療関係者との間で行うメッセージのやり取りを支援サーバ装置1のホームページ上で行うことができる。また、MS端末装置5は、支援サーバ装置1が管理するホームページ上において、MSが送信したメッセージに対する医療関係者の反応を確認することができる。MS端末装置5では、医療関係者とのメッセージのやり取りを行う中で、特定のMRが所属する製造会社の医薬品等の宣伝を行うこともできる。

支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続されるマスタ端末装置6は、MSが所属する卸会社の営業を統括管理する部署等に所属する担当者が操作する端末装置であり、例えばパーソナルコンピュータにより構成され、ブラウザ等種々のアプリケーションプログラムがインストールされている。このマスタ端末装置6は、ユーザ端末装置4を操作する医療関係者との間で行うメッセージのやり取りを、MSの名義を使って又は会社の名義を使って支援サーバ装置1のホームページ上で行うことができる。メッセージを医療関係者に送信するとき、マスタ端末装置6は、メッセージの送信先の医療関係者を所定条件で選択することができる。また、マスタ端末装置6は、MS名義でメッセージを医療関係者に送信するとき、送信先となる医療関係者や発信元となるMSを、所定条件で選択することができるようにもなっている。そして、マスタ端末装置6では、医療関係者とのメッセージのやり取りを行う中で、特定の製造会社の医薬品等の宣伝を行うこともできる。

なお、MR端末装置7は、MRが操作する端末装置であり、MS端末装置5と略同じ構成を有する。すなわち、MR端末装置7は、ブラウザを実行することにより、ユーザ端末装置4を操作する医療関係者との間で行うメッセージのやり取りを支援サーバ装置1のホームページ上で行うことができる。また、MR端末装置5は、支援サーバ装置1が管理するホームページ上において、MRが送信したメッセージに対する医療関係者の反応を確認することができる。また、MR側も、

上記MSの場合と同様に、MRが所属する製造会社の担当者が操作するマスタ端末装置を設けるようにし、このマスタ端末装置がMR名義若しくは会社名義で医療関係者に対してメッセージを送信するようにしてもよい。この場合、マスタ端末装置6は、送信先の医療関係者や送信名義となるMRを所定条件で選択することができるようにしてもよい。

なお、ユーザ端末装置4、MS端末装置5、マスタ端末装置6及びMR端末装置7は、複数存在し、医療関係者、MS、マスタ端末装置6の担当者及びMRは、それぞれユーザ名とパスワードを入力して支援サーバ装置1へログインすることにより、支援サーバ装置1からのサービスを受けることができる。支援サーバ装置1は、医療関係者に対して、医療関係者向けのポータルサイトを開設しており、後述のようにMSやMRとのメッセージ交換の機能を提供すると共に、MSやMRに対して、後述のように医療関係者とのメッセージ交換の機能と、メッセージを作成するためのユーザインタフェースを提供する。

支援サーバ装置1を運営する運営者は、当該支援システムの利用契約を結んだMSが所属する卸会社やMRが所属する製造会社から利用料を、定額制、従量制又はこれらの組み合わせで徴収することにより利益を得る。例えば、運営者は、基本料金に加えて、MS若しくはMRが発信したメッセージの数や医療関係者が開封した回数に応じた課金を行う。また、支援サーバ装置1は、例えばMSやMRの利用状況を、後述する統計分析部308で生成したデータを用いて管理し、これに応じて課金データを生成する。支援サーバ装置1は、専用線で決済センタと接続されており、月極等所定期間単位で課金データを生成し、この課金データを決済センタに送信することによって決済処理を行う。

なお、運営者は、この他に、ホームページに設けたバナー広告による広告料収入を得ることもできる。また、支援システムは、利用する医療関係者に対して課金するようにしてもよい。

また、支援サーバ装置1は、当該支援システムの利用契約を結んだ各卸会社や各製造会社、更にこれら業者に所属するMSやMRに対して、少なくともこれらのものを識別することができる情報を含むサービスコードを割り当てる。

次に、医療関係者が支援システムを利用するまでの手続について説明する。支

支援サーバ装置 1 は、医療関係者向けのコンテンツを提供するポータルサイトを開設する。医療関係者は、自分のユーザ ID とパスワードを入力して支援サーバ装置 1 にログインすると、ブラウザの画面にその医療関係者向けにカスタマイズされた医療情報が表示される。更に、医療関係者は、支援サーバ装置 1 の運営者と契約している卸会社の MS や製造会社の MR からサービスコードを入手し、支援サーバ装置 1 にそのサービスコードを登録することにより、登録された卸会社や製造会社から限定的に配布される医療情報を閲覧することが可能となる。ブラウザの画面には、ポータルサイトとしての情報の他に、MS や MR からのメッセージが案内される後述のスポンサーフレーム 36 が表示され、このスポンサーフレーム 36 を起点に MS や MR との 1 対 1 のコミュニケーションが可能となる。

一方、医療関係者に対する営業活動に支援システムを利用したい MS や MR は、自社のサービスコードを医療関係者に通知して、支援システムの利用を促すことになる。医療関係者にサービスコードを通知するとき、MS や MR は、自分の識別情報である MS ID や MR ID も通知する。医療関係者がその MS や MR を承認するために MS ID や MR ID を支援サーバ装置 1 に登録すると、医療関係者が当該 MS や MR からメッセージを受信することと、当該 MS や MR にメッセージを送信することが可能となる。なお、MS ID や MR ID は、MS や MR の属性情報に対応付けられてデータベース 2 に記憶されている。データベース 2 は、登録されたものが MS であるか MR であるかを識別できるように識別情報を発行する。

図 4 は、支援サーバ装置 1 の機能構成図である。この機能構成は、ハードウェア的には、コンピュータの CPU (Central Processing Unit)、RAM (Random Access Memory)、ハードディスク等で実現でき、ハードディスクにインストールされた支援機能のあるアプリケーションプログラム等によって実現される。したがって、これらの機能ブロックは、ハードウェア、ソフトウェアの組み合わせによって様々な形で実現することができる。

支援サーバ装置 1 は、MS 端末装置 5、マスタ端末装置 6 及び MR 端末装置 7 側のメッセージの作成を支援する MS 側メッセージインタフェース 300 と、医療関係者側のメッセージの作成を支援するユーザ側メッセージインタフェース 3

02と、医療関係者、MS、MR等の識別情報の登録を受け付ける選択登録部304と、MS端末装置5、マスタ端末装置6及びMR端末装置7に対して医療関係者に対して取るべき行動を示唆するアクション決定部306と、登録された医療関係者に対するMSやMRの接触状況の統計を取り管理する統計分析部308と、MSの個人データが入力され、MSと医療関係者とを関連付けるデータが格納されるMSデータベース310と、医療関係者の個人データが入力されたユーザデータベース316と、MSやMSと医療関係者との間のメッセージを管理するメッセージデータベース330と、MRと医療関係者とを関連付けるデータが格納されるMRデータベース340とを備える。MRデータベース310、ユーザデータベース316、メッセージデータベース330及びMRデータベース340は、図3でデータベース2として示したものであり、ハードディスク等に格納されている。

MSデータベース310とMRデータベース340とは、略同じ構成をしており、MSデータベース310は、MSの個人情報が入格納されるMSテーブル312と医療関係者とMSとを関連付ける選択登録テーブル314と、卸会社とこの卸会社に所属するMSとを関連付けるマスタテーブル315とを有し、また、MRデータベース340は、MRの個人情報が入格納されるMRテーブル342と医療関係者とMRとを関連付ける選択登録テーブル344とを有している。更に、ユーザデータベース316は、医療関係者の個人データが入格納されるユーザテーブル318有している。

選択登録部304は、医療関係者のユーザ端末装置4からMSの識別コードであるMSIDの入力を受け付ける。選択登録部304は、医療関係者のユーザIDで識別されるユーザテーブル318をユーザデータベース316から抽出すると共に、MSIDで識別されるMSテーブル312をMSデータベース310から抽出し、ユーザテーブル318とMSテーブル312とを関連付けた選択登録テーブル314を生成する。この選択登録テーブル314が生成されると、MSIDで識別されるMSがユーザIDで識別される医療関係者に登録されたこととなり、MSは、その医療関係者を顧客として担当することができるようになる。MS側メッセージインタフェース300は、選択登録テーブル314の生成を契

機として、MSから医療関係者へメッセージが送信できるようにする。選択登録テーブル314は、登録のあった医療関係者に関する覚え書きを書き込むことのできる顧客名簿ファイルとしても機能し、MSは、この顧客名簿ファイルを用いて登録された医療関係者宛のメッセージを作成する。

また、選択登録部304は、MRデータベース340との関係においても同様に機能する。すなわち、選択登録部304は、医療関係者のユーザ端末装置4からMRの識別コードであるMRIDの入力を受け付ける。選択登録部304は、医療関係者のユーザIDで識別されるユーザテーブル318をユーザデータベース316から抽出すると共に、MRIDで識別されるMRテーブル342をMRデータベース340から抽出し、ユーザテーブル318とMRテーブル342とを関連付けた選択登録テーブル344を生成する。この選択登録テーブル344が生成されると、MRIDで識別されるMRがユーザIDで識別される医療関係者に登録されたこととなり、MRは、その医療関係者を顧客として担当することができるようになる。MS側メッセージインタフェース300は、MR側メッセージインタフェースとして機能し、選択登録テーブル344の生成を契機として、MRから医療関係者へメッセージが送信できるようにする。選択登録テーブル314は、登録のあった医療関係者に関する覚え書きを書き込むことのできる顧客名簿ファイルとしても機能し、MRは、この顧客名簿ファイルを用いて登録された医療関係者宛のメッセージを作成する。

MS(MR)側メッセージインタフェース300は、MSやMRが医療関係者宛に送信するメッセージの作成、削除、保存等及び医療関係者から受け取るメッセージの閲覧、削除、保存等が行えるようにMSやMRを支援するユーザインタフェースである。MSやMRが作成したメッセージのヘッダ部は、メッセージヘッダデータベース320に格納され、メッセージの送信日時、宛先の医療関係者とそのメッセージを開封した日時等のステータスが管理される。メッセージのボディ部は、メッセージボディデータベース322に格納される。MSやMRは、キャッチ画像データベース324から自分の顔写真やイラスト画像等を選んでメッセージを案内する画像の一部に用いることができる。また、メッセージの案内画像には、MSやMRの簡単な自己紹介文やメッセージのタイトル、キャッチフ



レーズ等を含めることができる。また、MSやMRは、自分が所属する会社が営業用に作成した定型文や定型リンク先アドレス等が格納された定型ライブラリデータベース326から適当なデータを取得して、メッセージの作成にあたって利用することができる。到達コールログデータベース328は、以上のようにして作成されたメッセージが宛先の医療関係者に読まれたとき、その既読情報をログとして格納する。このログは、例えば医療関係者の利用度を見るための指標となるポイントの加算に利用することができる。例えば、支援システムの運営者は、このポイントに応じてユーザである医療関係者に有償サービス等の特典を与えることができる。

ユーザ側メッセージインタフェース302は、ユーザである医療関係者がMSやMRから受け取るメッセージの閲覧、削除、保存等及び医療関係者がMSやMR宛に送信するメッセージの作成、削除、保存等が行えるようにする医療関係者を支援するユーザインタフェースである。ユーザ側メッセージインタフェース302は、医療関係者が登録して承認したMSやMRからのメッセージをメッセージデータベース330から読み出して、医療関係者のユーザ端末装置4に提供する。後述のように、MSやMRからメッセージがあるとき、最初にMSやMRからのメッセージを案内する画像がキャッチ画像データベース324から読み出されて表示される。表示された案内画像を医療関係者がクリックすると、画像にリンクされたメッセージがメッセージボディデータベース322から読み出されて表示される。

以下、MSやMRから医療関係者宛に送られたメッセージのことを「コール」ともいい、医療関係者がそのメッセージを開封、すなわち読むことを「到達」という。例えば、「到達コール」といったときには、医療関係者により開封され読まれたMSやMRからのメッセージを意味する。

医療関係者によりメッセージが読まれた場合に、ユーザ側メッセージインタフェース302は、そのメッセージのヘッダに記録されたステータスを更新し、既読状態にする。また、ユーザ側メッセージインタフェース302は、医療関係者がメッセージを読むと、到達コールログデータベース328に、何時、どのメッセージを読んだかを示す到達コールログを記録し、医療関係者に、有償のサービ

ス等の特典と交換可能なポイントを加算する。

メッセージデータベース 330 は、MS や MR とユーザである医療関係者が共通にアクセスするデータベースであり、MS や MR と医療関係者との間でのやり取りされるメッセージは、この単一のメッセージデータベース 330 において管理される。この点で、支援システムで行われるメッセージのやり取りは、通常の電子メールのようにメールのデータが送信元のサーバから送信先のサーバに配送される仕組みとは異なる。

アクション決定部 306 は、MS や MR が医療関係者に送ったメッセージのステータスを分析して、その医療関係者に対して行うべきアクションを決定して MS や MR に提示する。統計分析部 308 は、MS や MR が医療関係者に送ったメッセージの数、メッセージが医療関係者に読まれた割合等医療関係者への接触状況に基づいて MS や MR の成績を分析して評価結果を MS 端末装置 5、マスタ端末装置 6、MR 端末装置 7 等に提供する。

図 5 は、MS テーブル 312、選択登録テーブル 314、ユーザテーブル 318 のデータ構成とそれらの間の相関関係を説明する図である。MS テーブル 312 は、MS ID によって一意に識別され、MS の所属する卸会社の会社コード、氏名、MS が支援サーバ装置 1 にアクセスするためのパスワード、MS の電話番号、携帯電話番号、電子メールアドレス、住所、勤務中か否かを示す勤務フラグ、MS の所在する営業所等の営業開始時間、営業終了時間等のデータを格納している。営業開始時間と営業終了時間は、MS の営業時間を医療関係者に知らせるために用いられる他、営業時間外に医療関係者が MR にメッセージを送ろうとしたときに「営業時間外なので即答できません。」といった警告メッセージを医療関係者のユーザ端末装置 4 に出力するために用いられる。勤務フラグは、MS が現在勤務中であるか、休暇を取っているか、外出中であるか等を医療関係者に知らせたり、休暇中であるときに警告メッセージをユーザ端末装置 4 に出力するために用いられる。

MS テーブル 312 に格納された情報の一部は、医療関係者がその MS を登録したときに、MS のプロフィールとして医療関係者の MS 名簿に格納されて医療関係者に提供される。電子メールアドレスは、公開に設定されていれば、医療関

係者に提供されることになるが、公開に設定されていないときには、医療関係者に提供されない。このようなMSテーブル312の全ての情報がそのMSを登録した医療関係者に開示されるとは限らない。また、外出することの多いMSは、携帯電話のメールアドレスをMSテーブル312に登録しておき、支援サーバ装置1が医療関係者からのメッセージを携帯電話のメールアドレスに転送するようにしてもよい。

なお、このMSテーブル312は、MS又はMSが所属する卸会社が特定のMR又はこのMRが所属する製造会社の医薬品等の情報提供代行、すなわち宣伝代行を行うとき、MSと関係のあるMRを検索できるようにMRテーブル342を参照できるようにもなっている。例えば、MSテーブル312は、該MSテーブル312の会社コードより特定のMRやこのMRの所属する製造会社を参照することができるようになっている。

ユーザテーブル318は、ユーザIDによって一意に識別され、医師が支援サーバ装置1にアクセスするためのパスワード、医師免許コード、職種コード、氏名、性別、勤務先名称、勤務先住所、誕生日、電子メールアドレス、ポイント、診療科目コード、専門コード等が格納される。ユーザテーブル318に格納された医師の個人情報、氏名と勤務先名称等の一部を除き、MSに開示されることはない。

選択登録テーブル314は、医師がMSを登録して承認した場合に、医療関係者のユーザテーブル318とMSのMSテーブル312とを関連付けるものであり、MSテーブル312のMSIDとユーザテーブル318のユーザIDによって一意に識別される。選択登録テーブル314は、MSからのメッセージの案内画像を後述のスポンサーフレーム36の何れの位置に示すかを定める選択区分、医師氏名、勤務先、顧客の重要度を示すターゲットランク、職種、専門領域、役職、卒業大学、卒業年、趣味等医師についての覚え書きをMSが入力できるエントリを有する。但し、選択区分だけは医師側が決めて設定し、MS側では設定できない。これらの医師の情報は、MSが入力するため、必ずしもユーザテーブル318に格納された医師の個人情報とは一致しない。この選択登録テーブル314は、MSの顧客名簿ファイルとしても利用される。

マスタテーブル 315 は、MS テーブル 312 から参照され、MS が所属する卸会社の会社名、その会社のロゴタイプ等のデフォルト画像を指すコード、その会社のホームページ等のデフォルトの URL (Uniform Resource Locator) が格納される。また、マスタテーブル 315 には、その会社に所属する MS が登録されている。すなわち、マスタテーブル 315 は、MS テーブル 312 にリンクしていることで、MS がどの営業所に所属しているか、各 MS の実績等をマスタ端末装置 6 から見るができるようにしている。また、マスタテーブル 315 は、自分の会社に所属する MS を管理することで、自分の会社の全ての MS の顧客、すなわち医療関係者を管理することができるようになっている。そして、マスタ端末装置 6 は、自分の会社に所属する MS を営業所等の所定条件で選択し、また、各 MS の顧客を専門領域等の所定条件で選択し、会社名義で又は送信先の医療関係者を担当する MS の名義で、選択した条件に合致した医療関係者にメッセージを送信することができるようになっている。

アクションデータテーブル 311 は、MS テーブル 312 の会社コードと選択登録テーブル 314 のターゲットランクとによって識別されるものであり、顧客に対するアクションの判定基準とアクションの内容を格納する。また、このアクションデータテーブル 311 には、アクションの判定基準に用いられる閾値と、アクションの内容を記述した 4 種類のメッセージが格納されている。これら各データの使い方については後述する。

なお、MR データベース 340 を構成する MR テーブル 342 と選択登録テーブル 344 は、上述した MS テーブル 312 と選択登録テーブル 314 と同様な構成を有しているため省略するが、MR と医療関係者との間のメッセージのやり取りを行うとき、ユーザテーブル 318 については、MS のときと共通のものを使用する。また、次に説明するメッセージデータベース 320 についても、MS と MR で共通のものを使用する。

図 6 は、メッセージヘッダレコード 321、メッセージボディレコード 323、キャッチ画像レコード 325、到達コールログレコード 329 のデータ構成とそれらの間の参照関係を説明する図である。メッセージヘッダデータベース 320 に格納されるメッセージヘッダレコード 321 は、メッセージヘッダ ID によっ

て一意に識別され、メッセージID、メッセージ区分、送信元ユーザID、宛先ユーザID、受信／送信日時、送信側のメッセージ取消日時、保管日時、送信状態フラグ、削除日時、受信側のメッセージ開封日時、保管日時、削除日時及び受信状態フラグが格納されている。

ここで、メッセージIDは、このメッセージのボディのレコードを指し示すポインタである。メッセージ区分は、そのメッセージが通常の顧客である医療関係者宛のメッセージであるか、支援サーバ装置1がMSやMRに通知する目的で送信されたシステムメッセージであるかを示すものである。システムメッセージとして、後述のようにMSやMR登録通知、MSやMR削除通知、メッセージ開封通知等がある。送信元ユーザIDと宛先ユーザIDは、MSやMRのユーザID又は医師のユーザIDとなる。但し、システムメッセージの場合、送信元ユーザIDが管理者IDとなる。

メッセージボディデータベース322に格納されるメッセージボディレコード323は、メッセージIDによって一意に識別され、コール内容コード、メッセージのタイトル、メッセージ本文、有効期限、画像コード、直接リンクURL、会社コード、添付リンク、添付ファイル等が格納されている。ここで、コール内容コードは、営業、広告、依頼等ユーザである医療関係者へのメッセージの種別を示すものである。画像コードは、キャッチ画像のコードであり、キャッチ画像のレコードを指す。直接リンクURLは、MSやMRが自分で指定するリンク先URLであり、添付リンクは、MSやMRの会社側で用意した定型リンクである。なお、この定型リンクには、URL以外に画像ファイルやテキストデータが更に付属していてもよい。添付ファイルは、メッセージに添付する文書ファイル等である。なお、直接リンクURL、添付リンクには、MSがMRに代行して行う宣伝にリンクする情報提供代行URL等のアドレス情報も含まれている。

キャッチ画像データベース324に格納されるキャッチ画像レコード325は、画像コードによって一意に識別され、会社コード、MSID、MRID、画像名、画像ファイル、MSやMRの自己紹介文、キャッチフレーズ、リンク先URLが格納されている。

到達コールログデータベース328に格納される到達コールログレコード32

9は、ログレコード番号で一意に識別され、医師等の医療関係者によって開封されたメッセージのヘッダID、そのメッセージが開封された日時を示す到達コール日時、そのメッセージの送信元ユーザIDと宛先ユーザIDが格納される。この到達コールログレコード329を用いて、メッセージの開封回数によって医師等医療関係者に加算されるポイントが決定される。

以上が支援システムの構成全般であり、以下その処理を具体的に説明する。先ず、図7を用いて支援サーバ装置1に医療関係者がユーザ端末装置4を用いて登録するときの手順を説明する。この処理は、支援サーバ装置1がユーザ端末装置4からのアクセスを検知したときに開始される。

支援サーバ装置1は、ユーザID及びパスワードの入力を促すログイン画面を、ネットワーク3を介してユーザ端末装置4に送信する(ステップS1)。ユーザ端末装置4のモニタに表示されるログイン画面には、ユーザID及びパスワードの入力欄、入力したユーザID等の送信を指示する送信ボタン並びに未登録ユーザであることを通知する通知ボタン等が設けられている。ユーザ端末装置4を操作する医療関係者は、自分が登録済みのユーザであるとき、キーボード、マウス、テンキー等の操作部を用いて、ユーザID及びパスワードを、モニタに表示されているログイン画面の入力欄に入力して送信ボタンをクリックする。自分が未登録ユーザであるとき、ユーザは、操作部を用いて、ログイン画面中の通知ボタンをクリックする。ユーザ端末装置4は、送信ボタン又は通知ボタンの何れかがクリックされることにより、入力されたユーザID及びパスワード又は未登録ユーザ通知をネットワーク3を介して支援サーバ装置1に送信する。

受信待機状態にある支援サーバ装置1は、ユーザ端末装置4からのユーザID及びパスワード又は未登録ユーザ通知を受信すると、受信内容に基づいて、ユーザが登録済みのユーザであるか否かを判定する(ステップS2)。具体的に、支援サーバ装置1は、ユーザID及びパスワードを受信したとき、データベース2に記録されているユーザプロフィールと照合して申請のあったユーザが正規のユーザであるか否かを判定する。支援サーバ装置1は、ユーザID及びパスワードが正規のものではないと判定したとき(ステップS2のNG)、ステップS1に戻り、アクセスのあったユーザ端末装置4に対して再度ログイン画面の送信を行

う。

支援サーバ装置 1 は、未登録ユーザ通知をユーザ端末装置 4 より受信したとき（ステップ S 2 の N）、ユーザ端末装置 4 を介してアクセスした医療関係者が未登録ユーザであると判定し、ステップ S 3 に進む。そして、支援サーバ装置 1 は、アクセスしているユーザに対してユーザ登録を促すためユーザ登録画面をネットワーク 3 を介してユーザ端末装置 4 に送信する（ステップ S 3）。

ユーザ端末装置 4 のモニタに表示されるユーザ登録画面には、ユーザが任意の文字や数字を設定できるユーザ ID 及びパスワードを入力する入力欄の他に、MS や MR から取得したサービスコード、氏名、性別、誕生日、職種、専門科、勤務地等の入力欄及び入力したユーザ ID 等の送信を指示する送信ボタンが設けられている。ここで、職種の欄は、勤務医、開業医、看護婦、薬剤師、臨床検査技師等の職種を入力するためのものであり、専門科の欄は、内科、外科等の専門を入力するものである。ユーザ端末装置 4 に表示されたユーザ登録画面の所定入力欄に対し、ユーザが操作部を用いてユーザ ID、パスワード、サービスコード等を入力し送信ボタンがクリックされると、ユーザ端末装置 4 は、ネットワーク 3 を介して入力されたユーザ ID、パスワード、サービスコード等の個人データを支援サーバ装置 1 に送信する。

ところで、MS や MR から取得するサービスコードには、上述したように、少なくとも MS の所属する卸会社や MR の所属する製造会社を識別する情報が記録されているが、更に、通知相手の医療関係者の性別、誕生日、職種、専門科、勤務地等の情報を含めたサービスコードを医療関係者に通知するようにしてもよい。これにより、医療関係者が操作部を用いてモニタに表示されたユーザ登録画面に対して入力する項目を減少させることができ、医療関係者のユーザ登録の手間を少なくすることができる。

支援サーバ装置 1 は、ユーザ端末装置 4 からのユーザ ID 等をユーザプロフィールとしてユーザデータベース 316 のユーザテーブル 318 に格納、すなわち登録する。これにより、ユーザ端末装置 4 のユーザは、本システムにおいて登録済みのユーザとなる。また、支援サーバ装置 1 は、登録済みのユーザが操作しているユーザ端末装置 4 に対して、ユーザ端末装置 4 のユーザが登録ユーザである

ことを示す認証情報を発行する。発行された認証情報は、ユーザ端末装置 4 に送信され、ユーザ端末装置 4 のハードディスク等に記憶される。このような認証情報の一例としては、クッキー (Cookie) を用いることができる。更に、支援サーバ装置 1 は、発行した認証情報を、ユーザのユーザプロファイルに対応付けてユーザテーブル 318 に記録する。

ユーザ登録の後、ユーザは、メッセージのやり取りをする MS の MS ID や MR の MR ID を、支援サーバ装置 1 が管理する当該ユーザ専用の指定フォームに登録する (ステップ S 4)。この指定フォームには、MS ID や MR ID を複数登録することができる。ユーザは、この指定フォームに MS ID を登録した MS や MR ID を登録した MR が発信したメッセージだけを受信することができる。すなわち、MS や MR は、自分の MS ID や MR ID を医療関係者であるユーザが指定フォームに登録しなければ、ユーザに対してメッセージを送ることができない。したがって、ユーザは、指定フォームへ所望の MS ID や MR ID を登録しないことにより、意図しない MS や MR からのメッセージが送信されてくることを防止することができる。

このような医療関係者は、所望の MS ID や MR ID を登録し、これら ID が示す MS や MR を承認することで、MS や MR との間の 1 対 1 のコミュニケーションのチャネルを確立することができる。また、MS や MR から見た場合、医療関係者に MS ID や MR ID を登録してもらうことにより、顧客、すなわち医療関係者の許可を得て行うマーケティング (所謂パーミッションマーケティング) を行うことができる。

なお、本システムに登録を行ったユーザは、ユーザ端末装置 4 より、ユーザ登録内容の追加、変更、削除やユーザ登録の解除や MS ID、MR ID の追加、削除を随時行うことができる。

ステップ S 2 において、支援サーバ装置 1 は、ユーザ端末装置 4 から送信されたユーザ ID 及びパスワードを受信し、データベース 2 に記録されているユーザプロファイルと照合して、アクセスのあったユーザが正規ユーザであると判断したとき (ステップ S 2 の Y)、既に登録済みのユーザであると判定して、ステップ S 3 の処理をスキップする。



次に、支援サーバ装置 1 は、ユーザプロフィールをユーザデータベース 3 1 6 のユーザテーブル 3 1 8 から読み出し、これに基づいて、その医療関係者向けのコンテンツをユーザ端末装置 4 に提供し（ステップ S 5）、次いで、MS や MR からのメッセージをユーザ端末装置 4 に提供する（ステップ S 6）。これらのデータをネットワーク 3 を介して受信したユーザ端末装置 4 は、モニタに、支援サーバ装置 1 から送信されたコンテンツを表示すると共に、ユーザが承認した MS や MR とコミュニケーションを取るよう促す表示を行う。ユーザが操作するユーザ端末装置 4 は、支援サーバ装置 1 からログアウトし（ステップ S 7）、一連の処理を終了する。なお、この支援サーバ装置 1 は、ユーザ端末装置 4 がブラウザを用いてアクセスするものであるため、ユーザ端末装置 4 にログアウトを促さずに、タイムアウトを設けて自動的にセッションをクローズするようにしてもよい。

図 8 は、医療関係者である田中明医師が操作するユーザ端末装置 4 のモニタに表示される WWW ブラウザウィンドウ 3 1 の表示例を示す。WWW ブラウザウィンドウ 3 1 のアドレス入力欄 3 2 には、アクセスするウェブページの URL が入力されると共に、現在表示しているウェブページの URL を表示する。ここでは、医師は、支援サーバ装置 1 の URL を操作部を用いて入力し、支援サーバ装置 1 にアクセスする。ナビゲーションフレーム 3 3 には、メインフレーム 3 4 に表示させる情報の項目が表示される。ユーザが操作部を用いてナビゲーションフレーム 3 3 に表示された項目をクリックすると、クリックされた項目の情報の見出しがメインフレーム 3 4 に表示される。図 8 の例では、メインフレーム 3 4 に医療情報に関する最新情報を知らせるための「最新の話題」及び支援システムに関する情報をユーザに対して提供するための「お知らせ」の見出しが表示されている。

メインフレーム 3 4 に表示された情報の見出しの文字列、例えば、「A 製薬 アニュアル医学情報をリリース」は、対応する情報、この例では、「アニュアル医学情報」が記載されているページにリンクされている。なお、リンク先のページの URL は、当該サイトである支援サーバ装置 1 の下層ディレクトリであってもよく、また、他のサイトであってもよい。

なお、ここで「リンク」の用語は、上述した例を用いれば、文字列「A製薬  
アニュアル医学情報をリリース」がクリックされたとき、対応する「アニュアル  
医学情報」が表示されることの意味で用いている。

スポンサーフレーム36は、スポンサーボックス37、38、39からなり、  
それぞれのボックス37、38、39は、ユーザとMSやMRとの間でメッセー  
ジの送受信を行う後述の双方向コミュニケーションのページにリンクされている。  
スポンサーボックス37、38は、それぞれ所定の医薬品等の卸会社や製造会社  
の専用の領域である。スポンサーボックス37、38には、所定の卸会社のMS  
や所定の製造会社のMRからユーザの田中明医師にメッセージが送信されている  
とき、キャッチ画像、MSやMRの自己紹介、キャッチフレーズが表示される他、  
卸会社やこの卸会社に所属するMSが協力関係にある製造会社やMRの医薬品等  
の宣伝代行を行うとき、その医薬品等の宣伝文句が表示され、医療関係者に対し  
てメッセージが届いていることを案内する。また、スポンサーボックス37、3  
8には、メッセージが送信されていないとき、所定の卸会社や製造会社のマーク  
やロゴタイプ等のキャッチ画像が表示される。

なお、例えば、上記図2で示した開業医等医薬品等の使用が少ない医療関係者  
が使用するときには、通常MSが担当することから、卸会社のボックスとなり、  
このボックスには、メッセージがあるとき、MSとMSの所属する卸会社名が表示  
されることになる。また、大規模な病院等の責任者等が使用するときには、通  
常MRが担当することから、製造会社のスポンサーボックス37、38が表示さ  
れることになり、これらボックスには、MRとMRの所属する製造会社名が表示  
されることになる。更に、使用する医療関係者によっては、MRとMSの両方が  
担当することがあり、このような場合、スポンサーフレーム36には、製造会社  
のスポンサーボックスと卸会社のスポンサーボックスの両方が表示されることにな  
る。

例えば、図8で示す田中明医師は、主としてMSが担当する開業医である。し  
たがって、スポンサーボックス37は、A卸会社の専用領域となっており、ここ  
には、A卸会社の名称とそのMSの氏名「小林信也」とメッセージタイトル「治  
験医の会に参加しませんか？」が表示されている。このメッセージタイトルは、

担当MS「小林信也」が担当医両関係者「田中明」に送信したメッセージのタイトルである。更に、スポンサーボックス37には、A卸会社と協力関係にある製造会社であるA製薬の新製品の宣伝「A製薬から新製品が出ました。」が行われている。スポンサーボックス38には、B卸会社の専用領域となっており、B卸会社の名称とそのMSの氏名「山本伸男」とメッセージタイトル「研究会の日程が決まりました。」が表示されている。このメッセージタイトルは、担当MS「山本伸男」が担当医両関係者「田中明」に送信したメッセージのタイトルである。更に、スポンサーボックス38には、B卸会社と協力関係にある製造会社である〇〇製薬の新製品の宣伝「〇〇製薬から新製品が出ました。」が行われている。このようなスポンサーボックス37、38は、MSが表示される時、MS又はMSが所属する卸会社が協力関係にある製造会社又はMRの宣伝代行を行うことができるようになっている。

スポンサーボックス37、38は、それぞれ対応するMSやMRによって設定された情報、例えばメッセージに関する詳細な情報等にリンクされており、医師がメッセージボックス37、38をユーザ端末装置4のマウス等を用いてクリックすることにより、詳細情報が表示されるようになっている。

スポンサーボックス39には、「待合室、N通の新規メッセージがあります。」と表示される。スポンサーボックス39は、ユーザがMSやMRの指定フォームにMSIDを登録したMSやMRIDを登録したMRからのメッセージを一覧で見ることができる待合室のページにリンクされている。待合室のページでは、スポンサーボックス37、38に表示されることのないMSやMRを含む全ての登録されたMSやMRからのメッセージが表示される。待合室を案内するスポンサーボックス39の表示は、新規メッセージの件数の代わりに待合室に待機しているMSやMRの人数を表示するようにしてもよい。また、スポンサーボックス37、38は、ユーザである医療関係者がMSやMRの指定フォームにMSIDやMRIDを登録したMSやMRの所属する卸会社や製造会社を選択することによって、専有的に使用できる卸会社や製造会社を任意に設定することができるようになっている。勿論、スポンサーフレーム36内に表示される医薬品等の卸会社や製造会社が占有して使用することができるスポンサーボックス37、3

8 の数は、図 8 に示す 2 つに限定されるものではなく、1 つでもよく、また、3 つ以上であってもよい。

スポンサーフレーム 36 の上部には、各種タグ 92、93、94、96、97 が設けられている。これらのタグ 92、93、94、96、97 は、図 9 から図 13 で説明する MS や MR とのコミュニケーション画面に表示されるものと共通であるから、各図において説明する。

ユーザ端末装置 4 のモニタに表示された図 8 の画面に対し、ユーザが操作部を用いて、ナビゲーションフレーム 33 に表示されている情報の項目をクリックしたり、メインフレーム 34 に表示されている見出しをクリックしたり、スポンサーフレーム 36 のスポンサーボックス 37、38、39 をクリックしたり、バナー広告 40、41、42 をクリックしたり、更に、アドレス入力欄 32 に URL を入力したりすることによって、モニタに表示されている画像を変更する操作を行ったときには、クリックされた箇所にリンクされている URL 又はアドレス入力欄 32 に入力された URL がユーザ端末装置 4 からインターネット 3 を介して支援サーバ装置 1 に送信される。これを受けて、支援サーバ装置 1 は、受信した URL やアドレス情報の示す所在にあるコンテンツをユーザ端末装置 4 に送信する。支援サーバ装置 1 が送信した新たなコンテンツを受信したユーザ端末装置 4 は、このコンテンツを表示部を構成するモニタに表示する。このようにしてユーザ端末装置 4 が受信した新たなコンテンツの表示例について図 9 から図 13 を用いて説明する。

図 9 は、スポンサーフレーム 36 の待合室のスポンサーボックス 39 がクリックされることによってユーザ端末装置 4 のモニタに表示される待合室の表示例を示している。メインフレーム 100 の上部には、各種タグ 90～97 が設けられており、この例では、待合室タグ 90 が選択され、待合室の情報がメインフレーム 100 に表示されている。メインフレーム 100 には、MS や MR の指定フォームに MS ID が登録されている MS 又は MR ID が登録されている MR からユーザ宛に送信されたメッセージが表示される。メインフレーム 100 に表示される各 MS や MR からのメッセージの文字列は、スポンサーボックス 37、38 と同様に、各 MS や MR によって設定された当該メッセージに関連する情報にリン

クされている。

例えば、図8のスポンサーフレーム36のスポンサーボックス38又は図9のメインフレーム100に表示されているB卸会社のMSからのメッセージがクリックされたときには、図10に示すように、メインフレーム100に、B卸会社のMSによつて設定されたリンク先の情報、図10の例では、メッセージのボディのテキストデータ61aと地図の画像61bが表示されている。また、メインフレーム100には、B卸会社と協力関係にあるMR又はMRの所属する製造会社「〇〇製薬」の宣伝メッセージ「〇〇製薬の新製品△△をお試し下さい。」、その新製品△△の詳細が記載されているホームページのURL等からなる宣伝データ61cが表示されている。なお、この宣伝データ61cは、テキストデータ61aの一部として、すなわちテキストデータ61aの中で記載するようにしてもよく、また、別データで構成するようにしてもよい。リンク先の情報、すなわちMR又はMSからのメッセージが表示されたことに対応して、B卸会社が専有していた図8のスポンサーボックス38の表示は、同社のマーク及びロゴタイプに切り換えられる。医療関係者であるユーザは、モニタに表示されている返信ボタン62、印刷ボタン63、保存ボタン64、削除ボタン65をクリックして、このメッセージに対してそれぞれ返信、印刷、保存、削除の処理を行うことができる。

なお、MSやMRからのメッセージに関連する情報を表示させるために、スポンサーボックス37、38又はメインフレーム100に表示されたメッセージの文字列を、ユーザが操作部を用いてクリックすると、その操作信号を受信した支援サーバ装置1において、該当するメッセージについてクリックした日時が到達コールログデータベース328に記録され、メッセージヘッダデータベース320の該当するヘッダに開封日時や状態フラグが更新されて記録される。

図11は、「MS/MRへメッセージを送る」ためのタグ92がクリックされることによって、メインフレーム100に表示されるメッセージ作成画面を示す。メインフレーム100の新規ボタン72は、新規にメッセージを作成するときクリックされる。タイトル入力欄75には、送信するメッセージのタイトルが入力される。メッセージ入力欄76には、送信するメッセージが例えばテキストデー

タで入力される。チェックボックス 77 は、ユーザが登録した MS や MR 全員に作成したメッセージを送信する際にチェックされ、チェックボックス 78 は、ユーザが登録した MS や MR の内ユーザが選択した特定の MS や MR に作成したメッセージを送信する際にチェックされる。送信ボタン 73 は、チェックボックス 77、78 を用いて選択した送信相手となる MS や MR に、メッセージ入力欄 76 に入力したメッセージを送信するときクリックされる。クリアボタン 74 は、メッセージ入力欄 76、チェックボックス 77、78 のチェックをクリアにするときクリックされる。

図 12 は、「MS/MR 名簿」のページに切り換えるタグ 94 がクリックされたときに表示されるメインフレーム 100 の表示例を示す。ユーザが登録した MS や MR がリスト表示されており、選択区分チェックボタン 86 によりスポンサーフレーム 36 の左右のスポンサーボックス 37、38 に表示される MS や MR を選ぶことができる。選択区分ボタン 86 の左が選択された MS 又は MR は、図 8 中スポンサーフレーム 36 の左側のスポンサーボックス 37 に表示され、選択区分ボタン 86 の右側が選択された MS 又は MR は、スポンサーフレーム 36 の右のスポンサーボックス 38 に表示されることになる。選択区分チェックボタン 86 が選択されない MR は、スポンサーフレーム 36 には表示されず、スポンサーボックス 39 より進むことができる待合室からその MS や MR からのメッセージを閲覧することができる。選択区分チェックボタン 86 を選択した後、確認ボタン 84 をクリックして設定内容を更新する。新規登録ボタン 82 がクリックされると、新しい MS や MR を登録する画面に変わり、MS ID や MR ID の入力ユーザに促され、MS ID や MR ID の登録により MS や MR が新規登録され、MS や MR 名簿に追加される。MS や MR の氏名 88 は、ハイパーリンクになっており、氏名をクリックするとその MS や MR のプロフィールを表示する画面に切り換えることができる。

図 13 は、図 12 の画面において、MS や MR の氏名をクリックした場合に表示される MS や MR のプロフィールの表示例である。この図 13 に示す例では、A 卸会社の MS の電話番号、公開電子メール、住所等のプロフィールが MS の写真 56 と共に表示されている。メモ欄 52 には、医療関係者がその MS について

の覚え書き等を記入することができる。「このMS/MRの登録を取り消す」ための取消ボタン54がクリックされると、ユーザ端末装置4は、操作信号を支援サーバ装置1に送信し、支援サーバ装置1は、このMSの登録を無効にする。これによって、ユーザ端末装置4の画面からは、無効にしたMS又はMRがMS/MR名簿から削除される。登録が無効になると、それ以降、医療関係者は、このMSへメッセージを送ることができなくなると共に、このMSからメッセージを受け取ることもなくなる。

なお、図示しないが、「自分のプロフィールを変更」するタグ95をクリックした場合、ユーザは、自分のプロフィールを変更することができる。支援サーバ装置1はポータルサイトとして、プロフィールに設定された個人属性に応じてユーザに提供する情報を変えるため、ユーザは、自分の興味分野や専門分野が変わったとき、プロフィールを適宜変更するのが望ましい。

また、「送信記録」を見るためのタグ93がクリックされると、ユーザがMSやMRへ送信したメッセージの一覧を表示する画面に切り換わる。「ヘルプ」タグ96がクリックされると、MSやMRとのコミュニケーションツールの利用マニュアルが表示される。「ポイント」を見るためのタグ97は、ユーザがこれまでに獲得したポイント数である5ポイントをタグに表示しており、このタグがクリックされると、ポイントの確認やポイントの利用が可能な画面に切り換わる。

次に、図14から図22を用いて、MS端末装置5が支援サーバ装置1にアクセスして、医療関係者とメッセージ交換する処理について具体的に説明する。図14から図22では、ブラウザを用いてMS端末装置5が支援サーバ装置1のURLを入力してログイン画面に至り、ユーザ名とパスワードを入力した後にMS端末装置5に表示される画面を示す。簡単のため、ブラウザのウィンドウを省略し、ウィンドウ内に表示されるメインフレーム102とメインフレーム102の上部に設けられた各種タグ110～115を示す。また、以下に説明する処理は、MS端末装置5、MR端末装置7とほぼ共通しているため、MS端末装置5を例に取り説明する。

図14は、「顧客名簿」を見るためのタグ115をクリックして表示される顧客名簿のページを示す。このページには、MSの担当する医療関係者の勤務先1

20、氏名121等がリスト表示される。これらの情報は、医療関係者がMSのMSIDを登録した際に、そのMSIDが示すMSの顧客名簿に登録される。また、顧客名簿のページには、この他に、顧客の重要度を示すターゲットランク122、顧客の職種123、顧客の第1の専門領域124、顧客の第2の専門領域125が設けられており、これらには、MSが覚え書きとして入力した情報が表示されている。医療関係者の氏名は、ハイパーリンクとなっており、MS端末装置5の操作部を用いてクリックすると、図15に示すように、その医療関係者のプロフィールを設定する画面に切り換わる。MSは、この画面で顧客のプロフィールを自分の覚え書きとして入力することができる。顧客の医療関係者の氏名、勤務先については、氏名入力フィールド131、勤務先入力フィールド132に入力して、登録時に与えられた名称を変更することができる。ターゲットランク選択フィールド134では、「最重要」、「重要」、「普通」の中からMSが操作部を用いて顧客重要度に応じて自由に選択することができる。

職種入力フィールド135、第1の専門領域入力フィールド136、第2の専門領域入力フィールド137、出身大学入力フィールド138、趣味入力フィールド139、その他の情報入力フィールド140等も同様にMSが顧客である医療関係者について覚えておきたいことを自由に入力できるように設けられている。例えば第2の専門領域入力フィールド137には、その医師が成人病の専門医師であることを覚え書きとして入力しておくことで、成人病についての最新情報をその医師に提供する等きめ細かなサービスを行うことができるようになる。その他の情報入力フィールド140には、例えば「精力的に学会発表」等とその医師の学会への関心の強さを書き留めておき、学会の情報をその医師に積極的に提供することで、医師からの関心を引き、営業活動に役立てることができるようになっている。MSは、入力した内容を確認し、「変更を保存する」ためのボタン141を操作部でクリックして、入力内容を登録する。また、「顧客プロフィールをクリアする」ためのボタン142をクリックして、この医師について入力した全ての情報を消去することもできる。

図16は、「顧客へメッセージを送る」ためのタグ112をクリックして表示されるメッセージ作成画面のページを示す。MSは、顧客名簿に登録された医療



関係者を選択して新規メッセージを作成する。ここでは田中医師を選択したときのメッセージ作成画面が示されている。「宛先を変更する」ためのボタン150をクリックして、顧客名簿に登録された他の医療関係者に宛先を変更することができる。複数の医療関係者を宛先に選択して同報メッセージを作成することもできる。コールの内容選択フィールド151は、営業、セミナーの依頼、講習会の案内、新薬紹介等からコールの内容の種別を選ぶことができる。MSは、メッセージを案内するキャッチ画像と呼ばれる画像を作成することができる。画像選択フィールド152をクリックすると、MS端末装置5のハードディスク、MS端末装置5に装着されたリムーバブル記憶媒体等に格納されている写真、イラスト画像、ロゴ等の画像データ等を操作部を用いて選択することができる。例えば、MSは、自分の所属する会社の取り扱う医薬品等のキャッチ画像を選択することができる。そして、MS端末装置5は、選択したキャッチ画像を作成したメッセージと共に支援サーバ装置1を介して顧客である医療関係者のユーザ端末装置4に送信することができる。また、自己紹介入力フィールド153には、例えば「A卸会社の鈴木です。」等の自分を紹介する簡単なフレーズを操作部で入力することができる。

また、キャッチフレーズ入力フィールド154には、メッセージのタイトル等を入力することができる。また、キャッチフレーズ入力フィールド154には、「A製薬（製造会社）の新薬がまもなく発売されます。」といった新薬等の情報を提供することができ、これによって、MSは、協力関係にあるMRやこのMRが所属する製造会社の宣伝代行を行うことができるようになっている。「キャッチ画像の確認」をするためのボタン155をクリックすると、これらのキャッチ画像の入力項目に基づいて、キャッチ画像156が作成される。このキャッチ画像156は、図8に示したように、宛先の医療関係者のスポンサーフレーム36にスポンサーボックス37、38として表示される。

また、このメッセージ作成画面のページでは、次いで、MSがキャッチ画像156に関連付けるリンクを作成する。リンク先としては、MSが作成するオリジナルメッセージ157、MSが所属する卸会社が用意したリンクライブラリ158、その他MSが指定するURLリンク159、リンクなし160の何れかを指

定することができる。次いで、MSが操作部で、「次へ進む」ためのボタン161をクリックすると、リンクの作成画面がモニタに表示される。例えば、MSが作成するオリジナルメッセージ157を選択した場合を説明すると、図17に示すように、オリジナルメッセージ入力フィールド165には、メッセージの本文テキストを自由に入力することができる。「定型ライブラリを参照」するボタン166をクリックすると、MSが所属する卸会社が用意した営業用の定型文や講演会の案内等の定型フォームを選択して本文テキストに貼り付けることができる。オリジナルメッセージ入力フィールド165には、例えばMSが送信先の医療関係者に伝えたい事項の他に、これに付属して協力関係にあるMRやMRが所属する製造会社の医薬品等の宣伝を入力することができる。

画像指定フィールド167では、メッセージに添付して表示する画像ファイルが格納されたディレクトリや、画像ファイルが格納されたインターネット上の位置を示すURLを指定する。指定された画像ファイルがMS端末装置5に格納されたものであるときは、支援サーバ装置1のデータベースにそのコピーが格納されて、医療関係者へのメッセージに添付されて表示されることになる。また、画像ファイルの格納先がURLで指定されたときには、メッセージを開封した際に、そのURLで指定されたインターネット上の場所からデータが読み出されて表示されることになる。画像ファイルは、講演会の案内に添付する地図データ等である。

ファイル指定フィールド168では、メッセージに添付したいファイルを指定することができる。例えばメッセージに添付して配布するメッセージに関してその詳細が記載された文書ファイルである。更に具体的に言えば、例えば、協力関係にあるMRやこのMRが所属する製造会社の宣伝をメッセージ中に記載するときには、文書ファイルに、宣伝する医薬品等の詳細を記載しておくことができる。このような文書ファイルは、MS端末装置5のハードディスクやMS端末装置5に装着されたりムーバル記録媒体等に記録されているものであり、この場合、この文書ファイルは、メッセージを支援サーバ装置1に送信することによって、支援サーバ装置1のデータベースにコピーされることになる。勿論、この文書ファイルは、支援サーバ装置1の定型ライブラリデータベース326に予め準備されたものであってもよい。

リンク先入力フィールド 169 には、リンク先の URL 等のアドレス情報を入力する。例えば、オリジナルメッセージ入力欄 165 に協力関係にある MR やこの MR が所属する製造会社の医薬品等の宣伝を行うときには、その医薬品等を紹介しているホームページの URL 等のアドレス情報が入力される。また、「リンクライブラリを参照」するボタン 170 をクリックすると、MS の会社が用意した営業用のリンクライブラリ、例えば MS が所属する卸会社が取り扱う新薬、協力関係にある MR やこの MR が所属する製造会社を取り扱う新薬等の広告ページや講演会を案内するページ等の URL 等のアドレス情報を選択してリンク先入力フィールド 169 に貼り付けることができる。このようにして指定されたリンク先は、メッセージの本文テキストと共に宛先の医療関係者のユーザ端末装置 4 のモニタに表示される。

作成したメッセージの有効期限、すなわちユーザ端末装置 4 がメッセージを見ることができる期間を設定する場合、有効期限の指定フィールド 171 に有効期限を入力する。例えばメッセージの内容が講習会の案内等期限のあるものであるときに有効期限を設定する。有効期限を過ぎたメッセージについては、メッセージを案内する画像がユーザ端末装置 4 のモニタに表示されない。メッセージの作成が完了すると、MS は、「送信確認」するためのボタン 172 をクリックして、作成したメッセージの内容を確認し、メッセージを送信することができる。

図 18 は、「受信」状態を見るためのタグ 111 をクリックして表示される受信一覧画面である。この受信一覧画面には、MS が担当する医療関係者から受け取ったメッセージが一覧表示され、ここでは、第 1 のメッセージ 214 ~ 第 4 のメッセージ 217 が表示されている。

第 1 のメッセージ 214 は、田中医師が MS に宛てたメッセージであり、受信日時に示される日時に受信され、MS が既にこのメッセージを読んだことが未読欄に示されている。第 2 のメッセージ 215 は、支援サーバ装置 1 が MS 宛に送信した MS 登録通知であり、黒川医師が当該 MS を登録したことを MS に通知する目的でなされるメッセージである。このメッセージ 215 は、未読状態にある。また、第 3 のメッセージ 216 は、田中医師が MS からのメッセージを開封したことを通知するために支援サーバ装置 1 が MS 宛に送信した開封通知であり、こ

のメッセージ 2 1 6 も未読状態である。第 4 のメッセージ 2 1 7 は、浅川看護婦が当該 MS の登録を解除したことを通知するために支援サーバ装置 1 が送信した MS 削除通知であり、MS が既に開封済みのものである。これらのメッセージ 2 1 4 ~ 2 1 7 は、タイトル部分をクリックしてメッセージの本文や添付ファイルを閲覧することができる。また、MS 端末装置 5 の操作部を用いて、モニタの画面に表示された選択フィールド 2 1 3 のチェックボタンをチェックすることで一覧表示されたメッセージの中から一又は複数のメッセージを選択し、次いで、保管ボタン 2 1 0 又は削除ボタン 2 1 1 の何れかをクリックすると、選択したメッセージを支援サーバ装置 1 のデータベース 2 に設けられた受信保管ボックスに保管したり、受信保管ボックスから削除したりすることができる。また「受信保管ボックス」のボタン 2 1 2 をクリックすると、支援サーバ装置 1 のデータベースに格納されている受信保管ボックスに格納されたメッセージの一覧が表示され、受信保管ボックス内のメッセージの一覧を見ることができ、一覧表示されたメッセージを選択しクリックすることでそのメッセージの内容を見ることができる。

図 1 9 は、MS が「顧客管理」をするための画面を見るためのタグ 1 1 0 をクリックして表示される顧客管理画面である。この顧客管理画面には、顧客名簿に登録された医療関係者がリスト表示され、それぞれの医療関係者のターゲットリンク 1 8 1 と、その医療関係者に送られたメッセージのステータス 1 8 3、1 8 4、1 8 5 とに応じて取るべきアクション 1 8 2 が示唆される。

ここで、アクションの判定基準の一例を説明する。顧客が最後にメッセージを開封してからの経過日数 1 8 3 が N 日未満で、顧客に送信したメッセージの未読件数 1 8 4 が 0 件のとき、支援サーバ装置 1 のアクション決定部 3 0 6 は、顧客へのアプローチは非常に成功していると判断し、今日のアクション 1 8 2 として「チャンスをつかめ」といったメッセージが MS 端末装置 5 のモニタに表示されるようにする。顧客が最後にメッセージを開封してからの経過日数 1 8 3 が N 日未満で、顧客に送信したメッセージの未読件数 1 8 4 が 1 以上のとき、アクション決定部 3 0 6 は、顧客へのアプローチは良好であると判断し、「Good」といったメッセージが MS 端末装置 5 のモニタに表示されるようにする。顧客が最後にメッセージを開封してからの経過日数 1 8 3 が N 日以上で、顧客に送信した

メッセージの未読件数 184 が 0 件のとき、アクション決定部 306 は、最近顧客へアプローチしていないと判断し、「メッセージを送ろう」といったメッセージが MS 端末装置 5 のモニタに表示されるようにする。顧客が最後にメッセージを開封してから経過日数 183 が N 日以上で、顧客に送信したメッセージの未読件数 184 が 1 件以上のとき、アクション決定部 306 は、顧客からの反応が少ないと判断し、「アプローチを工夫しよう」といったメッセージが MS 端末装置 5 のモニタに表示されるようにする。

支援サーバ装置 1 は、この判定基準における閾値 N やメッセージの内容を MS の会社単位で異ならせることで、会社毎にカスタマイズした顧客管理の方法を提供することができる。また、支援サーバ装置 1 は、この判定基準を顧客のターゲットランク毎に異ならせてもよく、例えば最重要の顧客に対しては閾値 N を小さくし、通常の顧客に対しては閾値 N を大きく設定してもよい。

このような判定基準は、様々な条件設定が可能である。図 19 の例では、田中医師の場合、ターゲットランク 181 が「最重要」であり、前回メッセージが開封されてからの経過日数 183 が 3 日、未読状態のメッセージの件数 184 が 0 件、最近に送信したメッセージが未読である日数 185 が 1 日である。この場合、支援サーバ装置 1 のアクション決定部 306 は、顧客へのコンタクトの状況は非常に良好であると判断し、「チャンスをつかめ」といったアクション 182 を MS に対して示唆する。MS は、この示唆されたアクション 182 を参考に、田中医師には今がアプローチする絶好の機会であると判断し、田中医師に対して営業活動を積極的に展開することができる。黒川医師の場合、ターゲットランク 181 が「重要」であり、前回メッセージが開封されてからの経過日数 183 が 5 日、未読状態のメッセージの件数 184 が 0 件、最近に送信したメッセージが未読である日数 185 が 7 日である。この場合、アクション決定部 306 は、前回メッセージが開封されてからの経過日数が大きく、最新のメッセージが読まれていないと判断し、「メッセージを送ろう」といったアクション 182 を MS に対して示唆する。これにより、MS は、より効果的なメッセージを黒川医師に送信して反応を見ることができる。浅川看護婦の場合、ターゲットランク 181 は「普通」であり、前回メッセージが開封されてからの経過日数 183 が 10 日、未読

状態のメッセージの件数 184 が 3 件、最近に送信したメッセージが未読である日数 185 が 6 日である。この場合、アクション決定部 306 は、未読件数が多く、最新のメッセージもしばらく読まれていないと判断し、「アプローチを工夫しよう」といったアクション 182 を MS に対して示唆する。MS は、例えばこの顧客と直接会って新製品の紹介や講習会の案内をする等今までとは違ったアプローチが必要であることを知ることができる。

一覧表示された顧客である医療関係者の各欄には、顧客毎の通信履歴を見るためのコミュニケーション履歴 186 の「履歴」ボタンが設けられている。MS は、操作部を用いて履歴ボタンをクリックすると、クリックした顧客のこれまでに送信したメッセージの一覧やそれぞれのメッセージの既読ステータスを確認することができる。

「送信記録」を見るためのタグ 113 を MS が操作部でクリックすると、MS がこれまでに担当する全ての医療関係者に宛てたメッセージの一覧が表示される。図 20 は、送信記録画面を説明する図である。この送信記録画面には、MS が担当する医療関係者に送信したメッセージが一覧表示され、ここでは、第 1 のメッセージ 271 ~ 第 3 のメッセージ 273 が表示されている。

第 1 のメッセージ 271 は、MS が担当の田中医師に宛てたメッセージであり、送信日時に表示される日時に送信され、田中医師が既にこのメッセージを読んだことが未読欄に示されている。第 2 のメッセージ 272 は、MS が担当の黒川医師に宛てたメッセージであり、送信日時に表示される日時に送信され、未読欄に、このメッセージが未読状態にあることが示されている。第 3 のメッセージ 273 は、MS が担当の田中医師に宛てたメッセージであり、送信日時に表示される日時に送信され、未読欄に、このメッセージが未読状態にあることが示されている。これらのメッセージ 271 ~ 273 は、タイトル部分をクリックしてメッセージの本文や添付ファイルを閲覧することができる。また、MS 端末装置 5 の操作部を用いて、モニタの画面に表示された選択フィールド 274 のチェックボタンをチェックすることで一覧表示されたメッセージの中から一又は複数のメッセージを選択し、次いで、取消ボタン 275 の何れかをクリックすると、選択したメッセージを取り消すことができる。すなわち、支援サーバ装置 1 は、メッセージヘッダ

データベース 320 にそのメッセージを無効化するフラグを立て、これによって、送信先のユーザ端末装置 4 や MS 端末装置 5 のモニタに選択したメッセージが表示されないようにする。このように、MS は、自分が送信したメッセージの履歴が一覧表示されることで、それぞれのメッセージが医療関係者によって読まれたかどうか等のステータスを確認することができる。

ここで、支援サーバ装置 1 は、取消要求があったメッセージが既読のものであるかどうかを判断し、既読のメッセージであるときには、取消要求を受け付けない。また、支援サーバ装置 1 は、取消要求のあったメッセージに有効期限が設定されているかどうかを判断し、有効期限を過ぎているメッセージであるときには、取消要求を受け付けないようにする。既読のメッセージや有効期限の過ぎたメッセージは、既に宛先の医療関係者によって読まれ、また、相手に伝える意味のないメッセージであり、取り消す意味合いがないからである。

図 21 は、MS の行動を「統計分析」するためのタグ 114 をクリックして表示される MS の成績評価画面である。この成績評価画面は、支援サーバ装置 1 の統計分析部 308 がデータベースの記録内容を参照して行った処理結果が表示される画面であり、過去 30 日間について、登録のあった医療関係者の数と医療関係者に送られたメッセージのステータスによって、MS の成績が MS の所属する会社の平均的な成績と比較されて表示される。

到達コール数 191 は、医療関係者に送られたメッセージがクリックされた、すなわち送信先の医療関係者によって開封された回数を示す。MS が協力関係にある MR やこの MR が所属する医薬品等の製造会社の宣伝代行をメッセージの中で行っているときには、この到達コール数 191 が MS が宣伝代行を行った回数となる。したがって、MR や製造会社側から見れば、この到達コール数 191 を参照することによって、宣伝代行を依頼した卸会社やこの卸会社に所属している MS が実際に宣伝代行を行った回数を正確に把握することができる。登録顧客数 192 は、MS を登録した医療関係者の数を示す。メッセージ送信回数 193 は、顧客である医療関係者一人当たりメッセージを送信した平均送信回数を示す。クリック率 194 は、顧客である医療関係者に送信したメッセージの数に対してそれが医療関係者によってクリックされた回数の比率を示す。なお、このクリッ

ク率は、同じメッセージが複数回クリックされることもあるため、この比率は100%を超えることがある。成績評価画面には、更に過去180日について、同様の評価を行った結果が下欄に表示されている。このようにしてMSは、自己の成績を会社全体の平均値と比較することができる。

また、この画面で「統計分析－顧客別」ボタン190をクリックすると、MSが担当する顧客別に成績を表示する画面に切り換わる。図22は、顧客別の成績表示画面である。この顧客別の成績表示画面では、MSが担当する顧客が一覧表示され、ターゲットランク202と共に、過去30日間についてのその顧客に対するコンタクトの成績結果203と、過去180日間についてのコンタクトの成績結果204とが表示されている。各成績結果203、204には、送信されたメッセージの数（送信数）、クリック数及びクリック率が表示されている。MSは、顧客別に自己のアプローチの成果を評価し、その顧客へのアプローチを改善することができる。

ところで、MSが所属する卸会社の営業を統括管理する部署等に所属する担当者が操作するマスタ端末装置6では、各MSの成績を個別に表示させたり、自己が管理する複数のMSの成績を一覧表示させたりすることができる。すなわち、支援サーバ装置1の統計分析部308は、マスタテーブル315にアクセスして所定卸会社に所属するMSを抽出し、マスタ端末装置6のモニタに表示する。これにより、MSが所属する卸会社がMSの成績を個別に客観的に評価することができるようになる。マスタ端末装置6の管理者は、自分の会社に所属するMSの成績や顧客を参考にして、会社名義又は送信する顧客の担当MS名義でメッセージを、特定の顧客に送信する。すなわち、管理者は、マスタ端末装置6を用いることによって、MSに代わってメッセージの代行配信を行い、例えば成績不振のMSの活動を補助することができる。

これを具体的に説明すると、支援サーバ装置1は、マスタ端末装置6がMSを管理するためのページにアクセスするためのログイン画面を、ネットワーク3を介してマスタ端末装置6に送信する。マスタ端末装置6のモニタには、受信したログイン画面が表示され、このログイン画面は、管理者に対して所定欄に管理者ID及びパスワードの入力を促す。マスタ端末装置6を操作する管理者は、キー



ボード、マウス、テンキー等の操作部を用いて、管理者ID及びパスワードを、モニタに表示されているログイン画面の入力欄に入力して送信ボタンをクリックする。マスタ端末装置6は、送信ボタンをクリックされることにより、入力された管理者ID及びパスワードを、ネットワーク3を介して支援サーバ装置1に送信する。

受信待機状態にある支援サーバ装置1は、マスタ端末装置6からの管理者ID及びパスワードを受信すると、受信内容とデータベース2を参照して、ユーザが登録済みの管理者であるか否かを判定する。支援サーバ装置1は、正規の管理者であると判断したとき、マスタ端末装置6のモニタに図22に示すMS管理画面を表示できるようにする。すなわち、支援サーバ装置1は、データベース2のマスタテーブル315にアクセスし、マスタ端末装置6の管理者が管理するMSを、マスタ端末装置6のモニタに一覧表できるようにする。

図23は、マスタ端末装置6のモニタに表示されるMS管理画面を示す。このMS管理画面には、管理者が管理するMSが一覧表示され、各MS毎に、MSID、MSの氏名、MSの所属する支店、MSの所属する営業所、MSの専門等の属性1、2、マスタ権限、入社年度等が記載されている。また、MS管理画面には、管理するMSを追加するページにアクセスするためのタグ221と、選択したMSを削除するページにアクセスするためのタグ222と、選択したMSの担当する顧客を変更するページにアクセスするためのタグ223と、所定のMSを検索ためのページにアクセスするためのタグ224とが設けられている。更に、MS管理画面には、図23に示すMSを管理するためのページにアクセスするためのタグ225と、支店や営業所の属性を管理するためのページにアクセスするためのタグ226と、各MRのアクションを管理するためのページにアクセスするためのタグ227と、サブマスタを管理するためのページにアクセスするためのタグ228と、MSがメッセージを作成する際に使用するキャッチ画像を管理するページにアクセスするためのタグ229と、MSがメッセージを作成する際に使用するリンクを管理するためのページにアクセスするためのタグ230と、MSがメッセージを作成する際に使用する定型文を管理するページにアクセスするためのタグ231と、コール内容を管理するためのページにアクセスするため

のタグ 2 3 2 と、MS に代わってメッセージを代行配信するためのページにアクセスするためのタグ 2 3 3 とが設けられている。

例えば、タグ 2 3 0 によってアクセスできる MS がメッセージを作成する際に使用するリンクを管理するためのページやタグ 2 3 1 によってアクセスできる MS がメッセージを作成する際に使用する定型文を管理するページは、MS 又は MS が所属する卸会社が協力関係にある製造会社又は MR の宣伝代行を行う際に用いる所定のリンクアドレスや定型文を設定できるようになっている。管理者がマスタ端末装置 6 を介して行うこれら設定によって、会社に所属する MS は、医療関係者にメッセージを送るとき、自ら宣伝文句やリンクを設けること無く、宣伝代行を行うための設定を容易に行うことができる。このような MS 管理画面では、マスタ端末装置 6 の管理者は会社に所属する MS 全てを管理することができると共に、各 MS が担当する顧客も管理することができる。また、MS 管理画面は、この画面にアクセスした管理者が、この MS 管理画面より、会社に所属する MS がメッセージを作成する際に使用するキャッチ画像、リンク先、定型文等の追加変更削除等の編集をすることができるページにアクセスし易いようになっている。

また、MS に代わってメッセージを代行配信するとき、管理者は、操作部を用いて MS に代わってメッセージを代行配信するためのページにアクセスするためのタグ 2 3 3 をクリックする。すると、支援サーバ装置 1 は、メッセージの送信元となる MS や送信先となる医療関係者の所定条件で絞込検索するための画面を、マスタ端末装置 6 のモニタに表示できるようにする。

図 2 4 は、メッセージの送信元となる MS や送信先となる医療関係者の所定条件で絞込検索するための検索画面を示す。この検索画面には、送信元となる MS の検索条件を入力するための欄と送信先となる医療関係者の検索条件を入力するための欄とが設けられている。すなわち、この検索画面では、MS の所在地等の条件と MS が担当する医療関係者の条件とを用いて、管理者が所望する MS を抽出できるようになっている。

送信元となる MS の検索条件を入力するための欄は、MS 属性入力フィールド 2 3 6、2 3 7 と、支店フィールド 2 3 8 と、営業所フィールド 2 3 9 とが設けられている。MS 属性入力フィールド 2 3 6、2 3 7 は、MS の専門分野を選択

することができるようになっている。例えば、MS属性入力フィールド236、237では、MSの一般、癌、消化器等の専門分野を選択することができる。支店フィールドでは、MSが所属する支店を選択することができるようになっており、例えば東京支店、名古屋支店、横浜支店、大阪支店といった条件を選択することができる。営業所フィールド239では、MSが所属する営業所を選択することができ、例えば、新宿営業所、目黒営業所等の条件を選択することができる。

送信先となる医療関係者の検索条件を入力するための欄には、医療関係者属性入力フィールド241、242と、ターゲットフィールド243と、診療科フィールド244と、所在地フィールド245とが設けられている。医療関係者属性入力フィールド241、242は、医師、薬剤師、看護婦、放射線技師等の業種条件を選択することができるようになっている。ターゲットフィールド243は、MSが設定している顧客の重要度、すなわち最重要、重要、通常等のランクを選択することができるようになっている。診療科フィールド244は、医療関係者の専門とする診療科、すなわち内科、外科、眼科、整形外科、小児科、耳鼻咽喉科等の条件を選択することができるようになっている。所在地フィールド245は、医療関係者が所在する地域、すなわち東京都、神奈川県、大阪府、愛知県等の地理的条件を選択することができるようになっている。

検索画面では、送信元となるMSの検索条件を入力するための欄にある条件及び／又は送信先となる医療関係者の検索条件を入力するための欄にある条件は、管理者がマスタ端末装置6の操作部を操作することによって選択される。このような検索画面では、MSの条件のみで検索を行ってもよいが、MSの条件に加えて、各MSが顧客としている医療関係者を条件に加えることで、MSの選択を介して送信先の医療関係者を選択することもできる。管理者が操作部を使って絞込ボタン246をクリックすると、支援サーバ装置1のデータベース2は、受信した条件に従って該当するMSを抽出し、これをマスタ端末装置6に送信する。なお、リセットボタン247がクリックされたときには、これまでに管理者が選択した条件はリセットされる。

図25は、検索条件に従って抽出されたMSの検索結果画面を説明する図である。この検索結果画面には、図24に示す検索画面で入力された条件に合致した

MSのMSIDと氏名が一覧表示される。また、各MSには、チェックボックス251が設けられている。このチェックボックス251にチェックが入っているMSが選択状態となっており、次のステップで作成されるメッセージは、チェックボックス251にチェックされているMSの顧客である医療関係者に対して送信されることになる。なお、チェックボックス251は、デフォルトで全てにチェックが入っており、このチェックは、管理者が操作部を使って外すことができる。また、MSID若しくはMSの氏名をクリックしたときには、図示しないがそのMSの専門分野、支店、営業所、顧客等の登録内容を見ることができるようになっており、管理者がメッセージを送信するMSを選ぶ際に参考にできるようになっている。管理者は、MSの選択作業が終了すると、マウス等の操作部を使って「次へ進む」ためのボタン252をクリックする。すると、支援サーバ装置1は、これを受けて次にマスタ端末装置6のモニタにメッセージ作成画面を表示するようにする。なお、「元に戻る」ためのボタン253をクリックされると、支援サーバ装置1は、マスタ端末装置6のモニタに上記図23に示す検索画面を表示するようにする。

図26は、マスタ端末装置6のモニタに表示されるメッセージ作成画面を説明する図である。コールの内容選択フィールド256は、営業、セミナーの依頼、講習会の案内、新薬紹介等からコールの内容の種別を選ぶことができる。キャッチフレーズ入力フィールド257には、メッセージのタイトル等を入力することができる。また、このキャッチフレーズ入力フィールド257には、「A製薬（製造会社）の新薬がまもなく発売されます。」といった新薬等の情報を提供を入力することができ、これによって、MSは、管理者の管理の元で、協力関係にあるMRやこのMRが所属する製造会社の宣伝代行を行うことができるようになっている。オリジナルメッセージ入力フィールド258には、メッセージの本文テキストを自由に入力することができる。「定型ライブラリを参照」するボタン259をクリックすると、MSが所属する卸会社が用意した営業用の定型文や講演会の案内等の定型フォームを選択して本文テキストに貼り付けることができる。オリジナルメッセージ入力フィールド258には、例えばMSが送信先の医療関係者に伝えたい事項の他に、これに付属して協力関係にあるMRやMRが所属す

る製造会社の医薬品等の宣伝を入力することができる。リンク先入力フィールド 260 には、リンク先の URL 等のアドレス情報を入力する。例えば、自分の会社が取扱っている医薬品等を紹介しているホームページの URL 等のアドレス情報やオリジナルメッセージ入力欄 258 に協力関係にある MR やこの MR が所属する製造会社の医薬品等の宣伝を行うときにはその医薬品等を紹介しているホームページの URL 等のアドレス情報が入力される。更に、このような作成するメッセージには、詳細は省略するが文書ファイルを添付することもできる。その他、このメッセージ作成画面には、図 17 等で説明したように、「リンクライブラリを参照」するボタン 170 等を設けるようにしてもよい。そして、図示しない内容確認ボタンがクリックされると、支援サーバ装置 1 は、これを受けて作成したメッセージのプレビュー画面をマスタ端末装置 6 のモニタに表示できるようにする。

図 27 は、作成したメッセージのプレビュー画面を説明する図である。このプレビュー画面には、キャッチフレーズ入力フィールド 257 に入力したデータがタイトルとして表示され、オリジナルメッセージ入力フィールド 258 に入力したデータが本文として表示され、リンク先入力フィールド 260 に入力されたアドレス情報がリンク先として表示され、添付ファイルがあるときにはそのファイル名が表示される。これによって、マスタ端末装置 6 の管理者は、送信するメッセージを確認することができる。そして、管理者は、作成したメッセージで良いとき、送信ボタン 261 をクリックする。なお、「編集に戻る」ためのボタン 262 がクリックされると、支援サーバ装置 1 は、マスタ端末装置 6 のモニタに上記図 26 に示すメッセージ作成画面を表示するようにする。送信ボタン 261 がクリックされたとき、マスタ端末装置 6 は、管理者が作成したメッセージを支援サーバ装置 1 に送信する。ここで、送信されるメッセージの送信者は、図 25 に示す MS となり、宛先は、選択された MS の顧客である医療関係者となる。これによって、管理者がメッセージを恰も担当の MS が送信したメッセージのようにして顧客である医療関係者に送信することができ、例えば成績不振の MS の活動を補完することができる。

以上説明した MS 端末装置 5 若しくはマスタ端末装置 6 とユーザ端末装置 4 と

の間に行うメッセージのやりとりを、医療関係者とMSとの1対1で行う場合を説明したが、マスタ端末装置6は、各MSの代行配信ではなく、会社名義で各MSの顧客である医療関係者にメッセージを送信するようにしてもよい。すなわち、マスタ端末装置6は、1対多の関係で、複数の医療関係者との間でメッセージのやり取りを行うようにすることもできる。例えば、会社が協力関係にあるMRやMRが所属する医薬品等の製造会社の新薬等の宣伝や会社から顧客である医療関係者へのお知らせは、個々のMSの名前を用いるまでもなく、会社名義で顧客である多くの医療関係者に一度にメッセージを送信した方が便利だからである。

なお、このような代行配信の機能は、MR端末装置7を管理するMR側のマスタ端末装置に設けるようにしてもよい。

以上述べたように、本発明を適用した支援システムは、顧客である医療関係者がMSやMRの識別データを予め支援サーバ装置1に登録してMSやMRを承認することで、医療関係者から承認を受けたMSやMRが医療関係者にメッセージを送信することを可能とし、医薬品等の物流システムにおいて、所謂パーミッションマーケティングを支援することができる。医療関係者は、MSを識別するMSIDやMRを識別するMRIDに登録したり、登録解除したりすることにより、メッセージを送受信する相手を選択承認し、承認したMSやMRからのメッセージのみを受信し、承認しないMSやMRからのダイレクトメール等のメッセージの受信を受信しないようにすることができる。一方、MSやMRは、医療関係者にMSIDやMRIDに登録してもらうことにより、その医療関係者との1対1のメッセージ交換が可能となる。また、MSやMRが通知したサービスコードを使って医療関係者が支援サーバ装置1に登録すれば、MSやMRが所属する会社の情報を他の卸会社や製造会社からの情報よりも優先的に、当該医療関係者の目に触れさせることができ、営業活動に役立てることができる。

また、MSやMRは、メッセージやキャッチ画像の作成を一回実行するだけで、複数の医療関係者に対して同時に広告や案内を提供することが可能となる。更に、MSやMRは、顧客の重要度を区別して、担当する顧客に対するアプローチを変更することが可能となる。更に、MSやMRは、送信したメッセージに対する医療関係者の反応、例えばクリック数やクリック比率を、自己の成績として確認す

ることができる。複数のMSやMRを管理する管理者は、複数のMSやMRの成績を比較評価することができ、例えば成績の良くないMSやMRの活動を補完するようにメッセージを代行して医療関係者に送信することができる。従来は、MRの顧客へのアプローチは、実際に会って対面で行われていたため、MSやMRの顧客アプローチの成否を会社が性格に把握することは難しかったが、支援サーバ装置1によれば、MSやMRが顧客に送ったメッセージに対する顧客の反応を統計的に評価することができ、MSやMRの勤務成績の客観評価が可能となる。

また、MSは、自分の顧客である医療関係者にメッセージを送信する際に、協力関係にあるMRやこのMRが所属する製造会社の新薬等の宣伝をメッセージ内に含めることができ、これによって、特定のMRや製造会社に代わって新薬等の情報提供代行、すなわち宣伝代行を行うことができる。そして、支援サーバ装置1は、統計として、顧客である医療関係者がメッセージを開封した回数（到達コール数191）を計数することで、MSが特定のMRや製造会社に代わって宣伝を行った回数を正確に把握することができる。これは、医療関係者に送信するメッセージに代行する宣伝が含まれているとき、顧客である医療関係者がメッセージを開封した回数は、MSが実際に行った宣伝の回数ともなるからである。したがって、この到達コール数191は、MSや卸会社がMRやMRが所属する製造会社の宣伝代行を行った実績ともなり、MRやMRが所属する製造会社は、この到達コール数191を、MSや卸会社が行った宣伝代行に対する対価の算出する資料に用いることができる。そして、決済処理は、支援サーバ装置1が到達コール数191に基づいてMRやその製造会社に対する課金データを生成すると共に、MSや卸会社への入金データを生成し、これらのデータを例えば支援サーバ装置1に専用線で接続された決済センタに送信して行うようにしてもよい。

なお、支援サーバ装置1は、MSテーブル312とMRテーブル342とをリンクさせて、MSが送信するメッセージ内に宣伝のURL、宣伝する商品の商品名等のキーワードが含まれているかをチェックすることで、本システムを使ってMSが実際に宣伝代行を行ったかどうかを確認することもできる。

支援サーバ装置1の運営者にとっては、ユーザ登録時に入力されたサービスコードに対応する卸会社や製造会社からの情報が優先的に表示されることに起因し

て、MSやMRが積極的に医療関係者にサービスコードを配布して支援サーバ装置1へのアクセスを勧めるので、結果的にMSやMRが支援システムのユーザ数を拡大してくれることになる。

また、支援システムにおいては、医薬品等の卸会社と製造会社が医療関係者に医療関係の情報を提供するポータルサイトとしての機能と、卸会社のMSと製造会社のMRが顧客である医療関係者にメッセージを送信してアプローチするコミュニケーションとしての機能が一体に構成されているため、医療関係者が医療情報を収集するときに、MSやMRからのメッセージがバナー画像で随時表示される。このため、医療関係者は、ダイレクトメール等のジャンクメールに悩まされることなく、より自然に広告や勧誘等のメッセージを受け取ることができる。

なお、支援システムでは、ポータルサイトとしての機能と、MRとのコミュニケーションの機能とを同一の支援サーバ装置1において実現していたが、ポータルサイトの機能を実現するサーバと、MSやMRとのコミュニケーションの機能を実現するサーバとを別に設けて、両機能の処理をそれらのサーバ装置において分散処理するようにしてもよい。この場合、医療関係者は、ポータルサイトにログインするときにユーザIDとパスワードを入力し、ポータルサイトを実現するサーバがユーザ認証を行うことになるが、そのユーザ認証に関する情報は、MRやMSとのコミュニケーションの機能を実現するサーバ装置に通知されるようにしてもよい。また、そのユーザ認証に関する情報が両サーバ装置の間で共有されるようにしてもよい。このようにすることで、ユーザは、ポータルサイトにログインするだけで、MSやMRとのコミュニケーションのサービスも受けることができ、ユーザIDとパスワードの入力を一回だけで済ませることができる。このようなサーバ装置を分けて実現する構成でも、ユーザ端末装置4上では、ポータルサイトの機能とMSやMRとのコミュニケーションの機能とが一体化して提供されるので、ユーザにとってシームレスな環境が実現される。

なお、以上説明した支援システムを用いる医薬品等の流通の分野では、様々な製造会社の医薬品等を取り扱う卸会社が特定の製造会社が取り扱う医薬品等の情報提供代行、すなわち宣伝代行を行う例を説明したが、この分野では、特に大企業の製造会社は、医薬品等を製造する製造部門の他に卸業を行う部門を有し、こ



の部門が他の製造会社の医薬品等も取り扱っていることがある。したがって、以上の例で説明したMS端末装置5やマスタ端末装置6は、製造会社の卸業を行う部門であってもよい。

また、以上の例においては、医療業界における営業活動を対象とした支援システムについて説明したが、本発明はこれに限られない。すなわち、本発明は、商品を製造する製造会社が卸会社に商品を卸し、卸会社が顧客である小売店に納品する流通システムにおいて、卸会社が製造会社の情報代行者となって製造会社の商品の情報提供代行を行うことが慣行となっている分野で適用することができる。

なお、本発明は、図面を参照して説明した上述の実施例に限定されるものではなく、添付の請求の範囲及びその主旨を逸脱することなく、様々な変更、置換又はその同等のものを行うことができることは当業者にとって明らかである。

#### 産業上の利用可能性

本発明によれば、情報提供代行者と顧客との間でメッセージのやり取りを行うことができ、これによって、情報提供代行者は、情報提供者に代わってメッセージの中で顧客に対して商品の宣伝等の情報提供代行を行うことができる。

### 請求の範囲

1. 情報提供者に代わって顧客に特定情報を提供する情報提供代行者を支援するマーケティング支援装置において、

上記顧客の個人データが入力された顧客テーブルを格納する顧客データベースと、

上記情報提供代行者の個人データが入力された情報提供代行者テーブルと、上記顧客テーブルと上記情報提供代行者テーブルとを関連付ける選択登録テーブルとを格納する情報提供代行者データベースと、

上記顧客から当該顧客が承認する情報提供代行者の識別データの登録を受け付ける選択登録部と、

上記情報提供者に代わって上記顧客宛の上記特定情報に関するメッセージの作成を支援する情報提供代行者側メッセージインタフェースと、

上記顧客宛のメッセージを格納するメッセージデータベースと、

上記顧客宛のメッセージを上記メッセージデータベースより読み出してネットワークを介して上記顧客に提供する顧客側メッセージインタフェースとを備え、

上記選択登録部は、上記顧客から上記情報提供代行者の上記識別データの登録を受け付けたとき、この識別データで識別される情報提供代行者の情報提供代行者テーブルと、上記登録をした顧客の上記顧客テーブルとを関連付ける上記選択登録テーブルを生成して格納し、

上記情報提供代行者側メッセージインタフェースは、上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記登録をした顧客へのメッセージの作成を可能な状態にし、

上記顧客側メッセージインタフェースは、上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記顧客から当該情報提供代行者へのメッセージを作成可能な状態にするマーケティング支援装置。

2. 上記メッセージデータベースは、上記情報提供代行者と上記顧客とがそれぞれ情報提供代行者側メッセージインタフェース及び顧客側メッセージインタフェースを介して共通にアクセスしてメッセージの読み書きができる請求の範囲第1項記載のマーケティング支援装置。

3. 上記情報提供代行者データベースは、更に、マスタが情報提供代行者を管理するマスタテーブルを有し、

上記情報提供代行者側メッセージインタフェースは、上記情報提供代行者の顧客に対して、上記マスタが、該マスタが管理する上記情報提供代行者に代わって上記特定情報に関するメッセージを作成可能な状態にする請求の範囲第1項記載のマーケティング支援装置。

4. 上記情報提供代行者側メッセージインタフェースは、上記情報提供代行者の名義で上記メッセージを生成できる状態にする請求の範囲第3項記載のマーケティング支援装置。

5. 上記情報提供代行者側メッセージインタフェースは、上記マスタの名義で上記メッセージを生成できる状態にする請求の範囲第3項記載のマーケティング支援装置。

6. 上記情報提供代行者側メッセージインタフェースは、上記情報提供代行者の顧客に対して上記マスタが上記情報提供代行者に代わって上記メッセージを作成するとき、上記情報提供代行者データベースを参照して、複数の情報提供代行者を所定条件で選択する請求の範囲第3項記載のマーケティング支援装置。

7. 上記情報提供代行者側メッセージインタフェースは、上記情報提供代行者の顧客に対して上記マスタが上記情報提供代行者に代わって上記メッセージを作成するとき、上記顧客データベースを参照して、複数の顧客を所定条件で選択する請求の範囲第3項記載のマーケティング支援装置。

8. 更に、上記情報提供者の個人データが入力された情報提供者テーブルと、上記顧客テーブルと上記情報提供者テーブルとを関連付ける選択登録テーブルとを格納する情報提供者データベースを備え、

上記選択登録部は、上記顧客から上記情報提供者の上記識別データの登録を受け付けたとき、この識別データで識別される情報提供者の情報提供者テーブルと、上記登録をした顧客の上記顧客テーブルとを関連付ける上記選択登録テーブルを生成して格納し、

上記情報提供代行者側メッセージインタフェースは、上記情報提供者側メッセージインタフェースとして機能し、上記選択登録テーブルの生成を契機として、

上記登録をした顧客へのメッセージの作成を可能な状態にし、

上記顧客側メッセージインタフェースは、上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記顧客から当該情報提供者へのメッセージを作成可能な状態にする請求の範囲第1項記載のマーケティング支援装置。

9. 上記情報提供代行者データベースと上記情報提供者データベースとは関連付けられており、

上記顧客側メッセージインタフェースは、上記情報提供代行者又は上記マスターが上記情報提供者に代わって上記特定情報に関するメッセージを作成し送信したかを確認する請求の範囲第8項記載のマーケティング支援装置。

10. 上記メッセージデータベースは、上記情報提供代行者が複数の顧客に対して送信したメッセージを一元管理して、各々のメッセージのステータスを保持する請求の範囲第1項記載のマーケティング支援装置。

11. 上記情報提供代行者側メッセージインタフェースは、上記情報提供代行者からメッセージの有効期限を受け付け、この有効期限を過ぎたメッセージを無効化するフラグを設け、上記顧客側メッセージインタフェースは、この無効化したメッセージの表示を中止する請求の範囲第10項記載のマーケティング支援装置。

12. 上記情報提供代行者側メッセージインタフェースは、上記情報提供代行者へ上記メッセージの上記ステータスを通知し、上記情報提供代行者から未読メッセージの取消要求を受け付け、上記顧客側メッセージインタフェースは、この取消要求を受け付けたメッセージの表示を中止する請求の範囲第10項又は請求の範囲第11項記載のマーケティング支援装置。

13. 上記情報提供代行者側メッセージインタフェースは、上記情報提供代行者が既読メッセージの取消要求をしたとき、当該取消要求を拒否する請求の範囲第12項記載のマーケティング支援装置。

14. 更に、登録された顧客に対する接触状況を管理する統計分析部を備える請求の範囲第1項記載のマーケティング支援装置。

15. 上記統計分析部は、上記登録された顧客に送信したメッセージが読まれた数をカウントする請求の範囲第14項記載のマーケティング支援装置。

16. 上記統計分析部は、上記登録された顧客の数をカウントする請求の範囲第

14項記載のマーケティング支援装置。

17. 上記統計分析部は、上記登録された顧客に送信したメッセージの数をカウントする請求の範囲第14項記載のマーケティング支援装置。

18. 上記統計分析部は、上記登録された顧客に送信したメッセージが読まれた割合に基づいて登録された顧客に対する接触状況を管理を行う請求の範囲第14項記載のマーケティング支援装置。

19. 上記情報提供者は、製造メーカに所属するものであり、上記情報提供代行者は、卸会社に所属するものである請求の範囲第1項記載のマーケティング支援装置。

20. 上記顧客は、医療関係者であり、上記情報提供者は、MR (Medical Representatives) であり、上記情報提供代行者は、MS (Medical Sales, Marketing Specialist) である請求の範囲第19項記載のマーケティング支援装置。

21. 情報提供者に代わって顧客に特定情報を提供する情報提供代行者を支援するマーケティング支援方法において、

上記顧客の個人データを受け付け、この個人データを顧客テーブルに格納するステップと、

上記情報提供代行者の個人データを受け付け、この個人データを情報提供代行者テーブルに格納するステップと、

上記顧客が上記情報提供代行者を承認するために入力する情報提供代行者の識別データを受け付けるステップと、

上記顧客が入力した情報提供代行者の識別データに基づき、当該顧客の顧客テーブルと上記承認された情報提供代行者の情報提供代行者テーブルとを関連付ける選択登録テーブルを生成するステップと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記承認された情報提供代行者の顧客名簿ファイルに上記顧客のエントリを登録して、上記情報提供者に代わって上記特定情報に関するメッセージを作成可能な状態にするステップと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記顧客が承認した情報提供代行者のエントリを上記顧客の情報提供代行者名簿ファイルに登録して、上記顧客から当該情報提供代行者へのメッセージを作成可能な状態にするステップを有する

マーケティング支援方法。

22. 更に、マスタが情報提供代行者を管理するマスタテーブルを生成するステップと、

上記承認された情報提供代行者の顧客名簿ファイルに登録されている顧客に対して、上記マスタが上記情報提供代行者に代わって上記特定情報に関するメッセージを作成可能な状態にするステップとを有する請求の範囲第21項記載のマーケティング支援方法。

23. 上記メッセージを上記顧客名簿ファイルを所有する情報提供代行者の名義で生成する請求の範囲第22項記載のマーケティング支援方法。

24. 上記メッセージを上記マスタ名義で生成する請求の範囲第22項記載のマーケティング支援方法。

25. 更に、上記マスタが情報提供代行者に代わってメッセージを作成するとき、上記複数の情報提供代行者の上記顧客名簿ファイルに登録されている複数の顧客を所定条件で選択するステップを有する請求の範囲第22項記載のマーケティング支援方法。

26. 更に、上記マスタが情報提供代行者に代わってメッセージを作成するとき、上記複数の情報提供代行者テーブルを、所定条件で選択するステップを有する請求の範囲第25項記載のマーケティング支援方法。

27. 更に、上記情報提供者の個人データを受け付け、この個人データを情報提供者テーブルに格納するステップと、

上記顧客が上記情報提供者を承認するために入力する情報提供者の識別データを受け付けるステップと、

上記顧客が入力した情報提供者の識別データに基づき、当該顧客の顧客テーブルと上記承認された情報提供者の情報提供者テーブルとを関連付ける選択登録テーブルを生成するステップと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記承認された情報提供者の顧客名簿ファイルに上記顧客のエントリを登録して、上記特定情報に関するメッセージを作成可能な状態にするステップと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記顧客が承認した情報提供者の

エントリを上記顧客の情報提供者名簿ファイルに登録して、上記顧客から当該情報提供者へのメッセージを作成可能な状態にするステップを有する請求の範囲第 21 項記載のマーケティング支援方法。

28. 更に、上記情報提供代行者テーブル若しくは上記マスタテーブルと上記情報提供者テーブルとを関連付け、上記情報提供代行者又は上記マスタが上記情報提供者に代わって上記特定情報に関するメッセージを作成し送信したかを確認するステップを有する請求の範囲第 27 項記載のマーケティング支援方法。

29. 更に、上記情報提供代行者が上記顧客名簿ファイルに登録された複数の顧客に送信したメッセージを一元管理して、各々のメッセージのステータスを保持するステップを有する請求の範囲第 21 項記載のマーケティング支援方法。

30. 更に、上記情報提供代行者からの上記メッセージの有効期限を受け付け、この有効期限を過ぎたメッセージについては、上記顧客側の端末に送信されないように無効化するステップを有する請求の範囲第 29 項記載のマーケティング支援方法。

31. 更に、上記情報提供代行者へ上記メッセージの上記ステータスを通知するステップと、

上記情報提供代行者から未読メッセージの取消要求を受け付けるステップとを有する請求の範囲第 29 項又は請求の範囲第 30 項記載のマーケティング支援方法。

32. 更に、上記情報提供代行者が既読メッセージの取消要求をしたとき、当該取消要求を拒否するステップを有する請求の範囲第 31 項記載のマーケティング支援方法。

33. 更に、上記顧客名簿ファイルに登録された顧客に対する接触状況を管理するステップを有する請求の範囲第 21 項記載のマーケティング支援方法。

34. 上記顧客に対する接触状況を管理するステップは、上記顧客名簿ファイルに登録された顧客に送信したメッセージが読まれた数をカウントするものである請求の範囲第 33 項記載のマーケティング支援方法。

35. 上記顧客に対する接触状況を管理するステップは、上記顧客名簿ファイルに登録された顧客の数をカウントするものである請求の範囲第 33 項記載のマー

ケティング支援方法。

36. 上記顧客に対する接触状況を管理するステップは、上記顧客名簿ファイルに登録された顧客に送信したメッセージの数をカウントするものである請求の範囲第33項記載のマーケティング支援方法。

37. 上記顧客に対する接触状況を管理するステップは、上記顧客名簿ファイルに登録された顧客に送信したメッセージが読まれた割合に基づいて行うものである請求の範囲第33項記載のマーケティング支援方法。

38. 上記情報提供者は、製造メーカに所属するものであり、上記情報提供代行者は、卸会社に所属するものである請求の範囲第21項記載のマーケティング支援方法。

39. 上記顧客は、医療関係者であり、上記情報提供者は、MR (Medical Representatives) であり、上記情報提供代行者は、MS (Medical Sales, Marketing Specialist) である請求の範囲第38項記載のマーケティング支援方法。

40. 情報提供者に代わって顧客に特定情報を提供する情報提供代行者を支援するものであり、

上記顧客の個人データを受け付け、この個人データを顧客テーブルに格納するステップと、

上記情報提供代行者の個人データを受け付け、この個人データを情報提供代行者テーブルに格納するステップと、

上記顧客が上記情報提供代行者を承認するために入力する情報提供代行者の識別データを受け付けるステップと、

上記顧客が入力した情報提供代行者の識別データに基づき、当該顧客の顧客テーブルと上記承認された情報提供代行者の情報提供代行者テーブルとを関連付ける選択登録テーブルを生成するステップと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記承認された情報提供代行者の顧客名簿ファイルに上記顧客のエントリを登録して、上記情報提供者に代わって上記特定情報に関するメッセージを作成可能な状態にするステップと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記顧客が承認した情報提供代行者のエントリを上記顧客の情報提供代行者名簿ファイルに登録して、上記顧客か



ら当該情報提供代行者へのメッセージを作成可能な状態にするステップとを有するコンピュータによって実行可能なコンピュータプログラムが記録された記録媒体。

41. 情報提供者に代わって顧客に特定情報を提供する情報提供代行者を支援するものであり、

上記顧客の個人データを受け付け、この個人データを顧客テーブルに格納するステップと、

上記情報提供代行者の個人データを受け付け、この個人データを情報提供代行者テーブルに格納するステップと、

上記顧客が上記情報提供代行者を承認するために入力する情報提供代行者の識別データを受け付けるステップと、

上記顧客が入力した情報提供代行者の識別データに基づき、当該顧客の顧客テーブルと上記承認された情報提供代行者の情報提供代行者テーブルとを関連付ける選択登録テーブルを生成するステップと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記承認された情報提供代行者の顧客名簿ファイルに上記顧客のエントリを登録して、上記情報提供者に代わって上記特定情報に関するメッセージを作成可能な状態にするステップと、

上記選択登録テーブルの生成を契機として、上記顧客が承認した情報提供代行者のエントリを上記顧客の情報提供代行者名簿ファイルに登録して、上記顧客から当該情報提供代行者へのメッセージを作成可能な状態にするステップとを有するコンピュータによって実行可能なコンピュータプログラム。

1 / 2 6

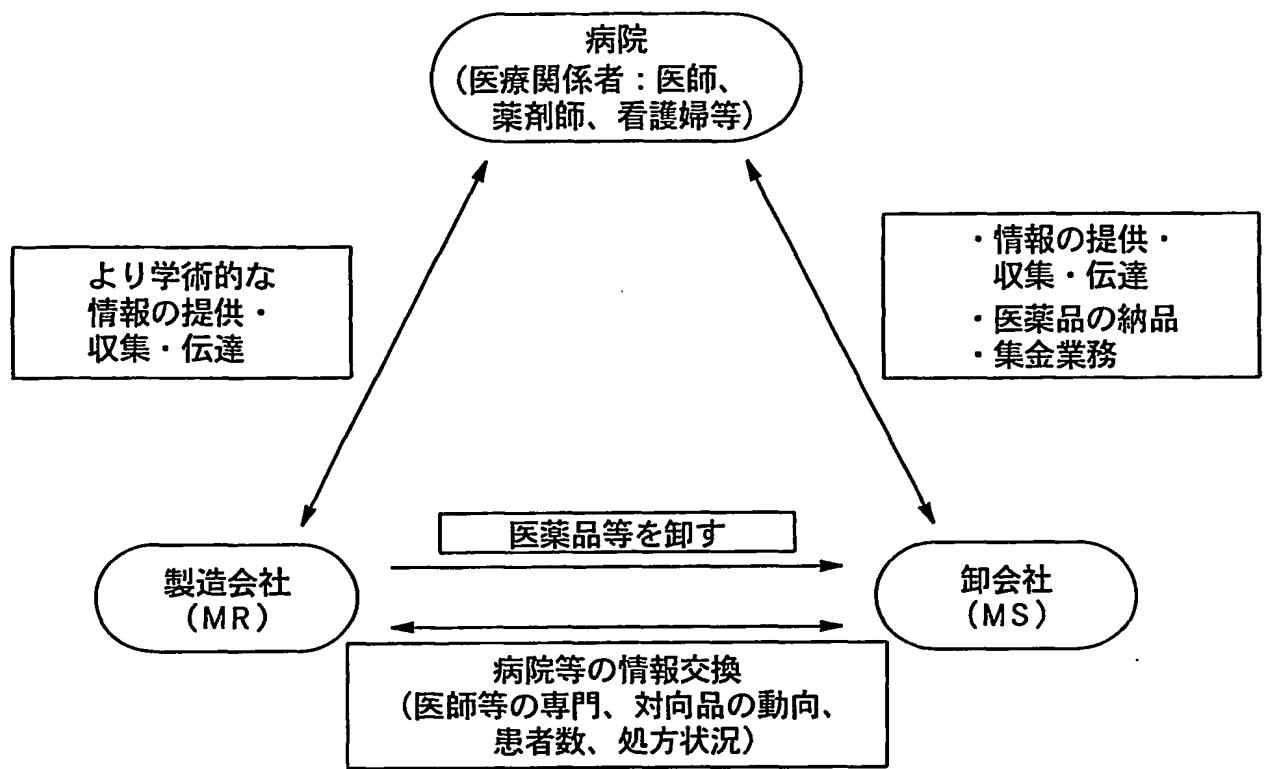


FIG. 1

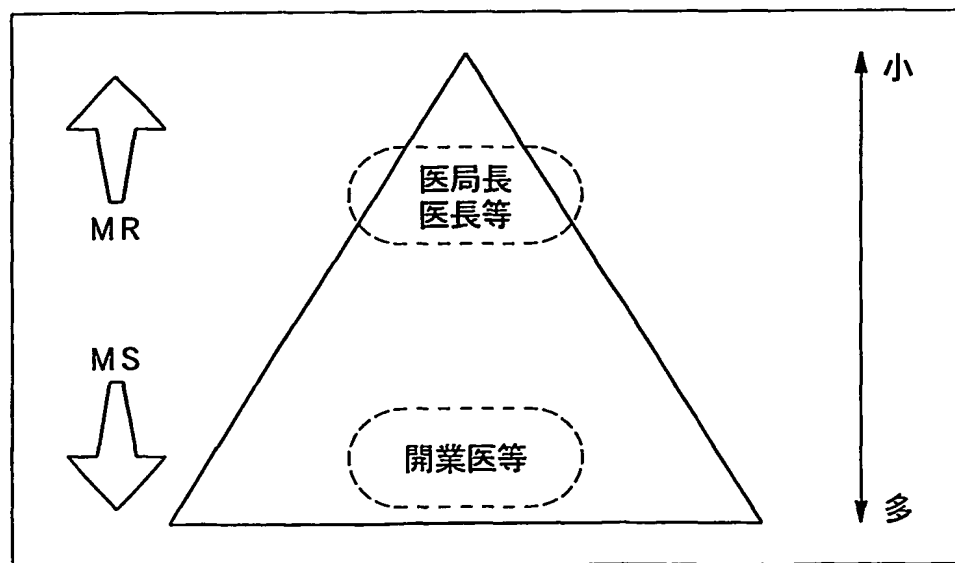


FIG. 2

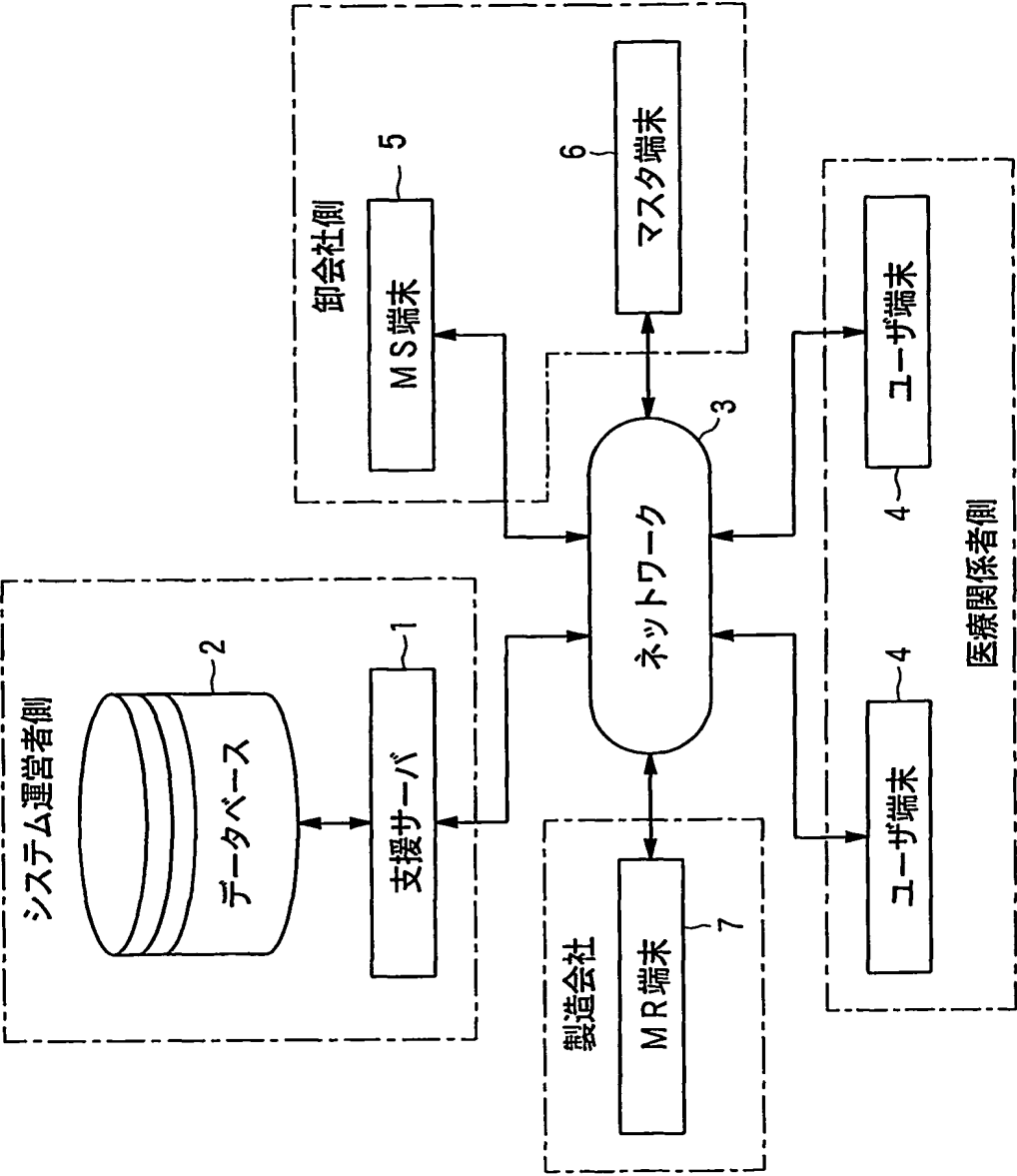


FIG. 3

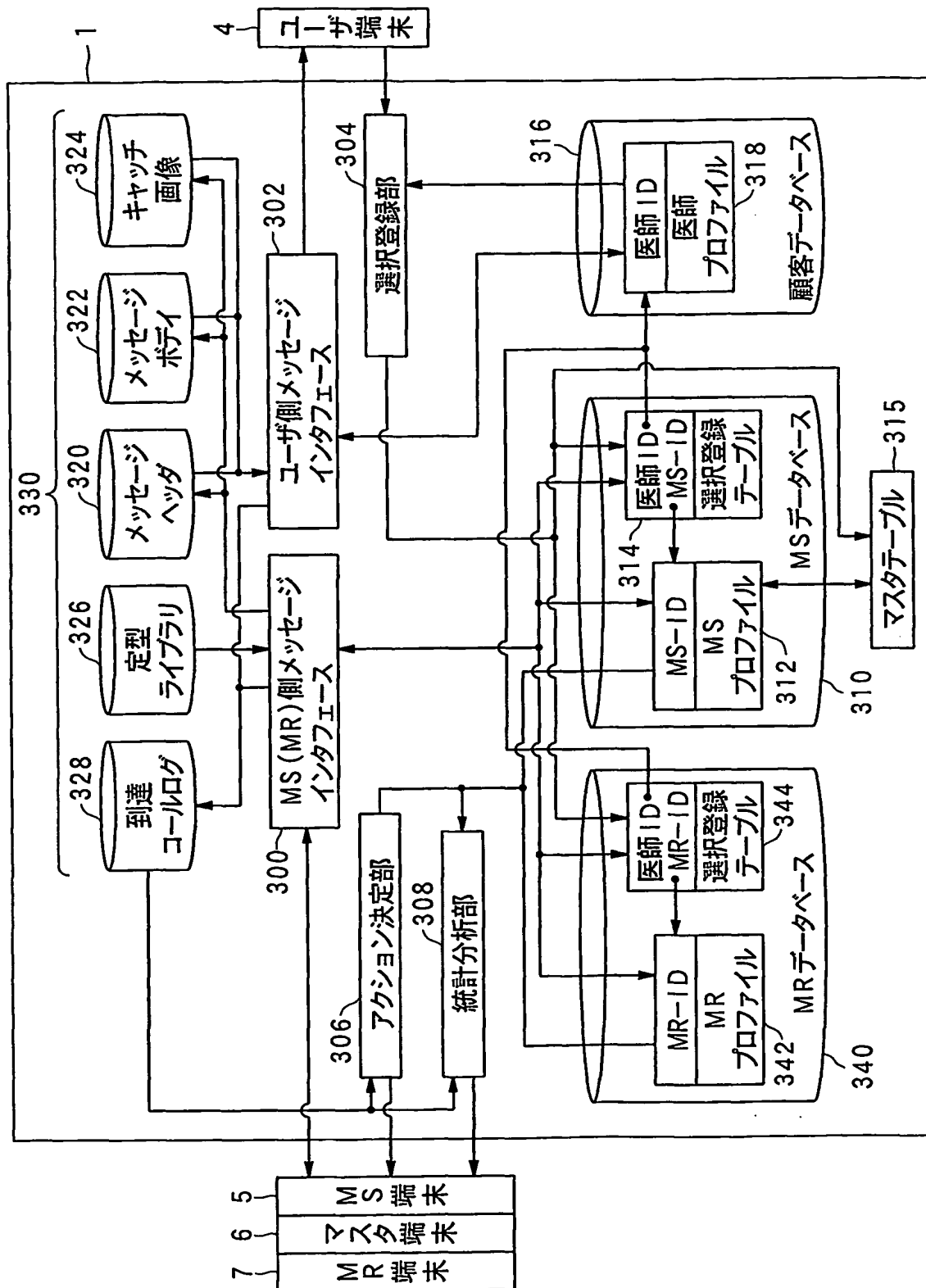


FIG. 4

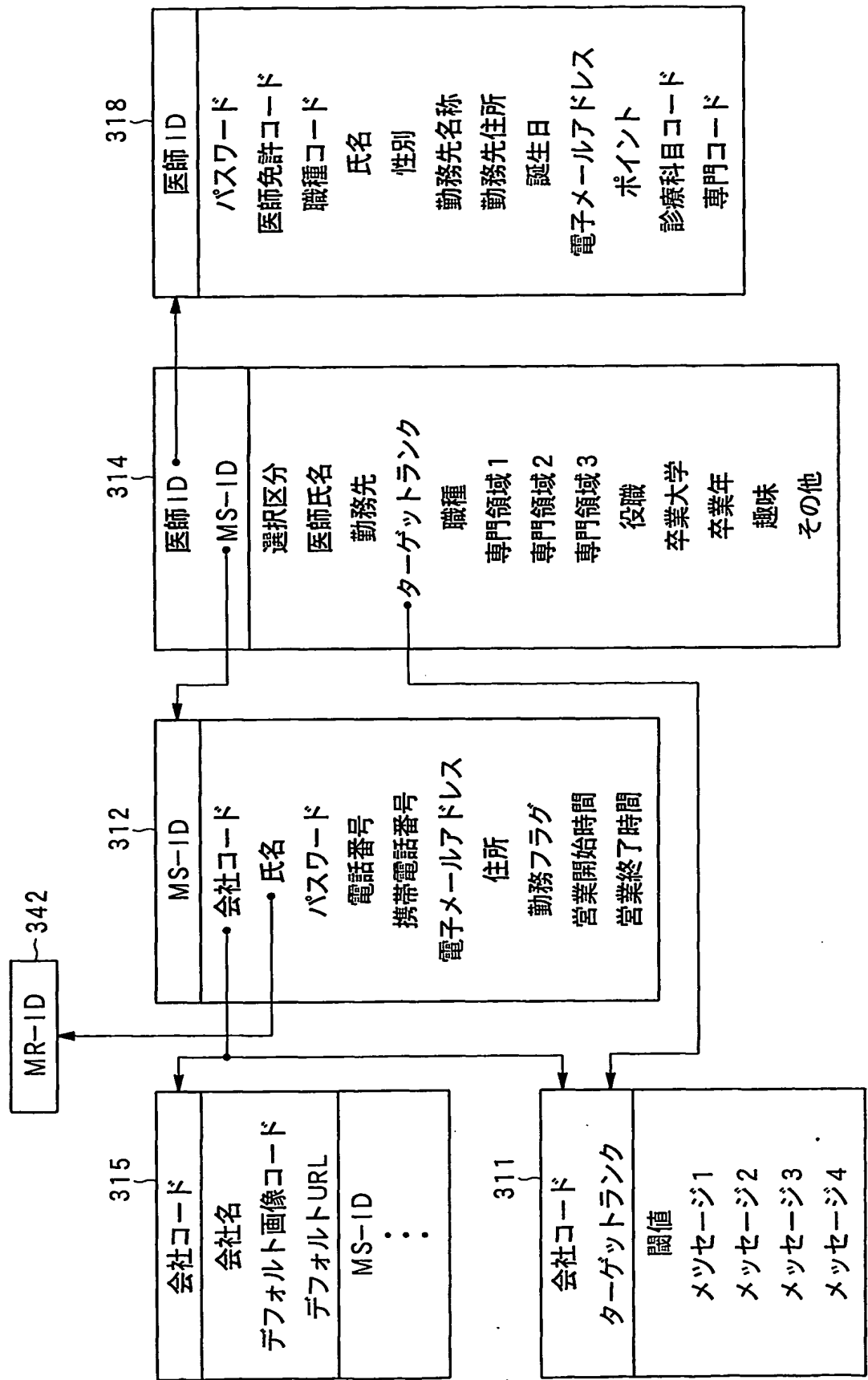


FIG. 5

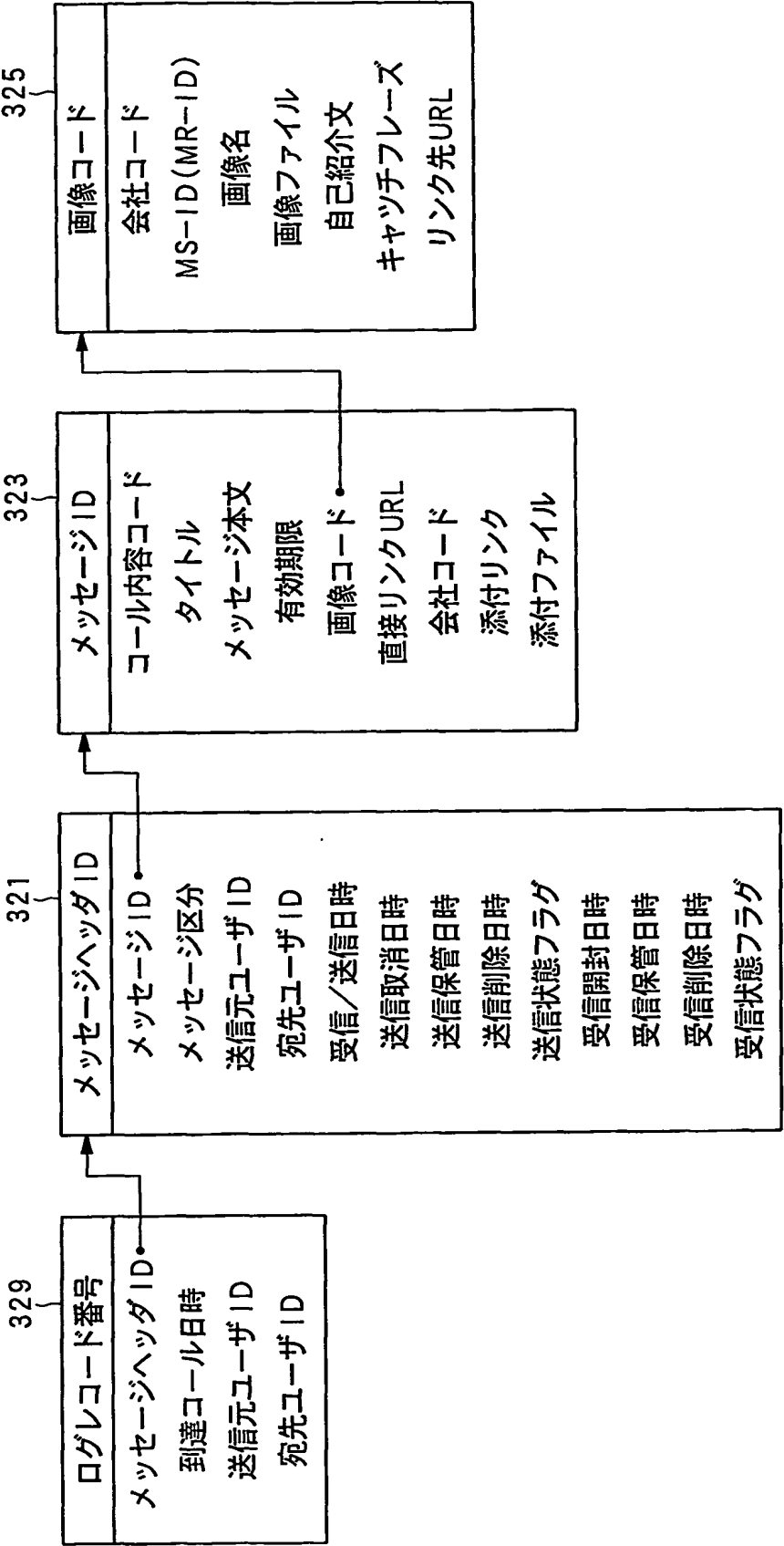


FIG. 6

6 / 2 6

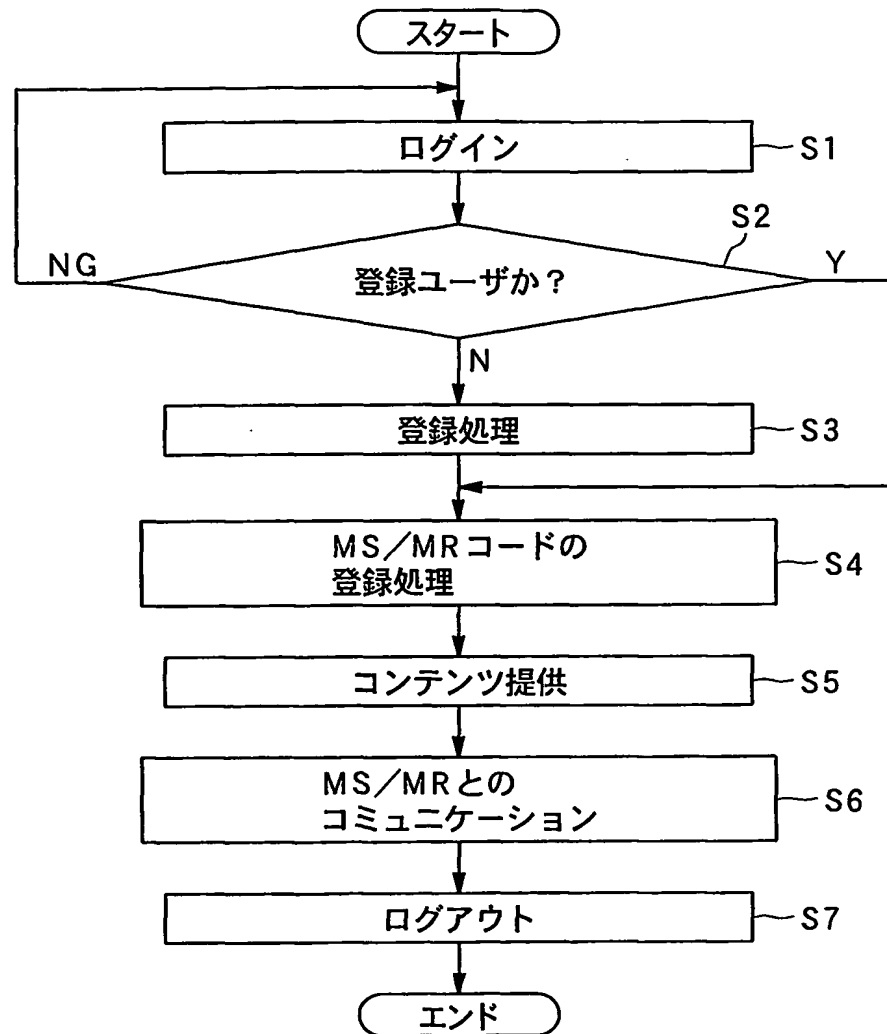
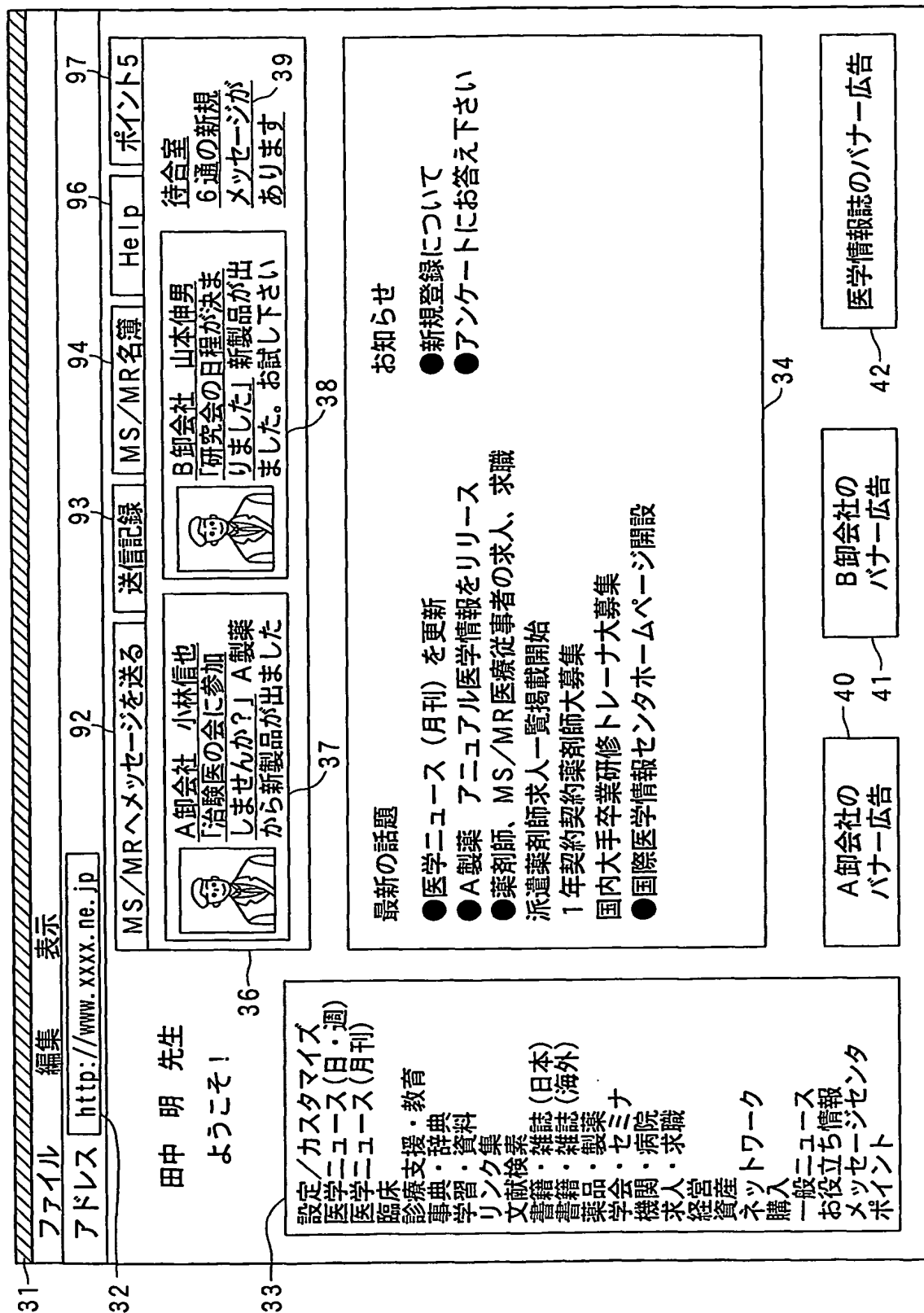


FIG. 7



F/G/8



ファイル編集表示

アドレス<http://www.xxxx.ne.jp>

田中 明 先生  
ようこそ！

95  
自分のプロフィールを変更

96  
Help

97  
ポイント5

待合室 受信 90

MS/MRへメッセージを送る 92

送信記録 93

MS/MR名簿 94

待合室

MRから最新情報をお届けいたします。  
6通の新規メッセージが届いています。

MR待合室6人







	A卸会社 「治験医の会に参加しませんか？」	A製薬から新製品が 出ました
	B卸会社 「研究会の日程が決まりました」	〇〇製薬から新製品が 出ました。お試し下さい
	C卸会社 「専門分野別文献のメール配信をいたしました」	Y製薬のXXXが 発売になりました
	D卸会社 「〇×ホテルで「高血圧と糖尿病」の講演があります」	
	E卸会社 「先日お話しした文献を手配しました」	
	F製薬 「ご講演のお願いです」	

FIG. 9

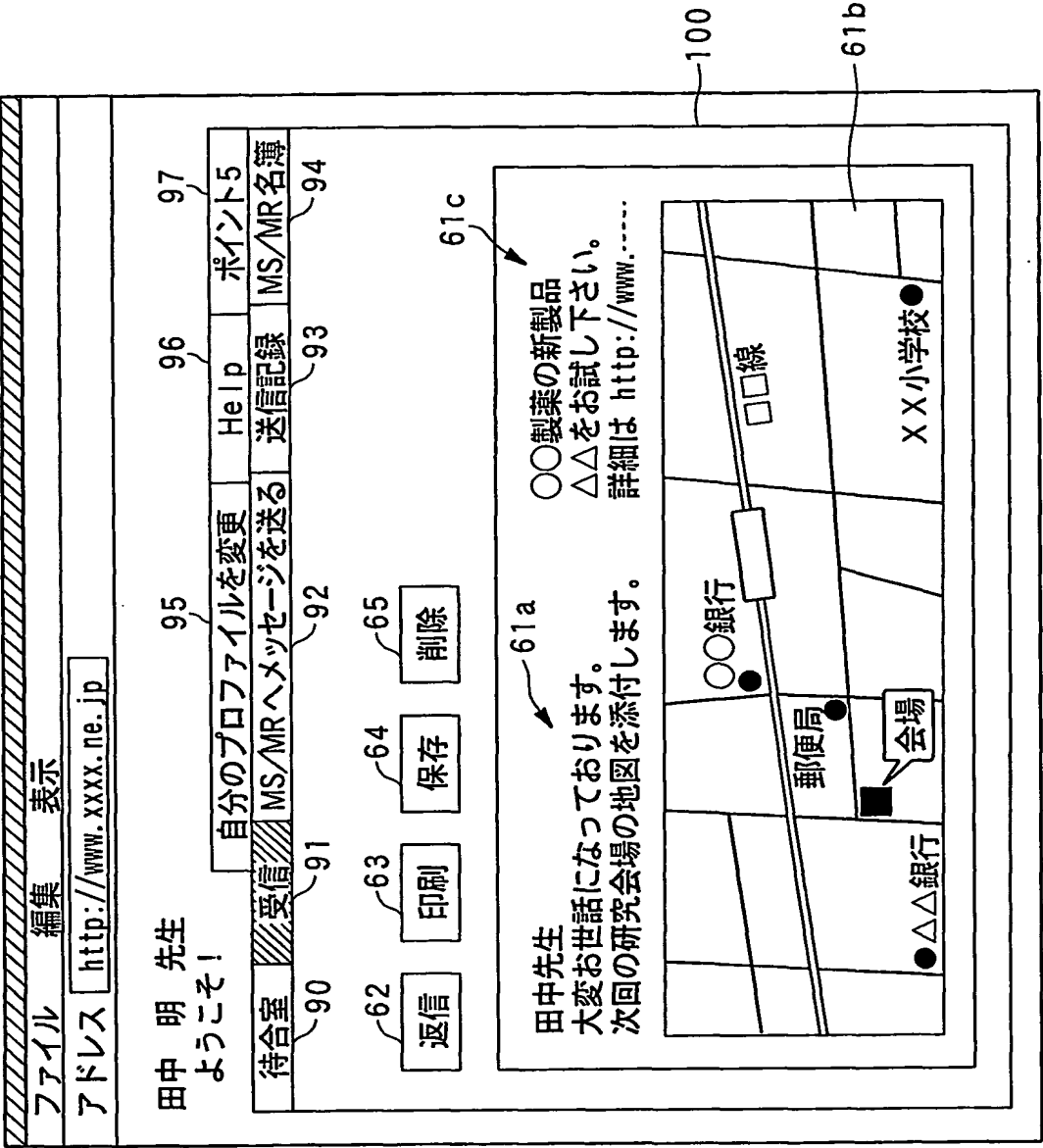


FIG.10

ファイル編集表示

アドレスhttp://www.xxxx.ne.jp

田中 明 先生  
ようこそ!

待合室 受信 MS/MRへメッセージを送る 自分のプロフィールを変更 Help ポイント5

72 新規 73 送信 74 クリア

メッセージの作成 送信相手の選択

タイトル 高血圧学会 75 77~ 全員に送信する 78~ A卸会社 小林信也 B卸会社 山本伸男 C卸会社 増田祐二 D卸会社 田中耕一 E卸会社 松田啓介 F製薬 内田正

もし去年の米国高血圧学会の会議録をもっていたら見せてください。

76

100

FIG. 11

ファイル編集表示

アドレス<http://www.xxx.ne.jp>

田中 明 先生  
ようこそ！

自分のプロフィールを変更

ポイント5

待合室

受信

MS/MR ホームページを送る

送信記録

MS/MR 名簿

MS / MR 名簿

MS/MR 新規登録

確認

最上段に並ぶ2名を選び、確認ボタンを押してください。

左右	氏名	会社名	電話番号	携帯番号
◎○	小林信也	A 卸会社	XX-XXX-1234	090-XXX-4567
○◎	山本伸男	B 卸会社	...	...
○○	増田祐二	C 卸会社	...	...
○○	田中耕一	D 卸会社	...	...
○○	松田啓介	E 卸会社	...	...
○○	内田正	F 製薬	...	...

FIG.12

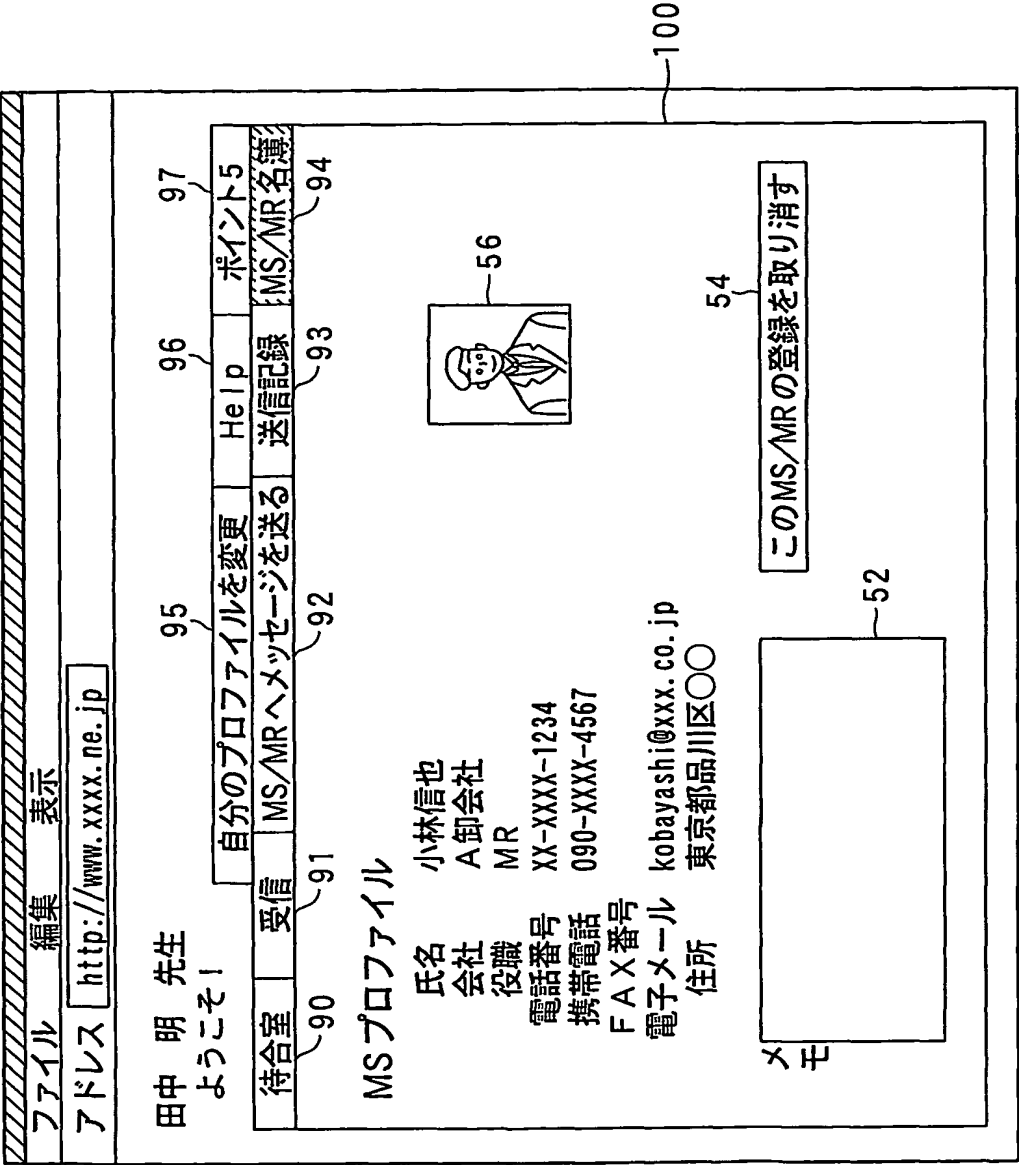


FIG.13

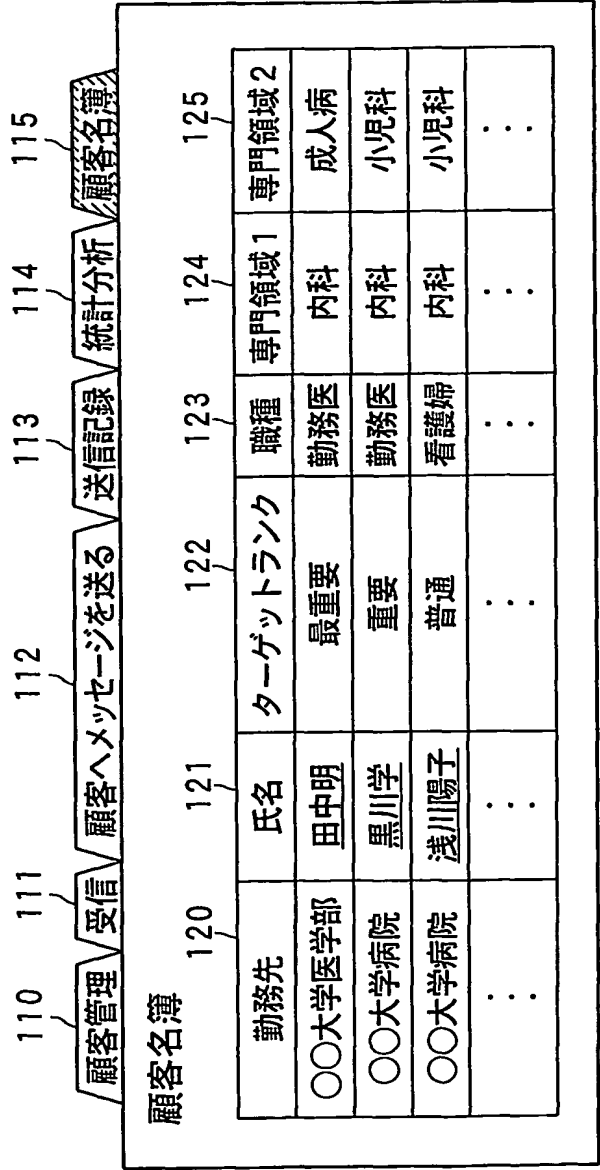


FIG.14

110顧客管理

111受信

112顧客ホームページを送る

113送信記録

114統計分析

115顧客名簿

顧客プロフィール130

氏名

田中明

田中先生

131

勤務先

〇〇大学医学部

〇〇大学医学部

133

ターゲットリンク

最重要

132

134

職種

勤務医

135

専門領域1

内科

136

専門領域2

成人病

137

専門領域3

役職

出身大学

〇〇大学医学部

138

卒業年

趣味

サッカー

139

その他

精力的に学会発表

140

141変更を保存する

顧客プロフィールをクリアする142

FIG.15

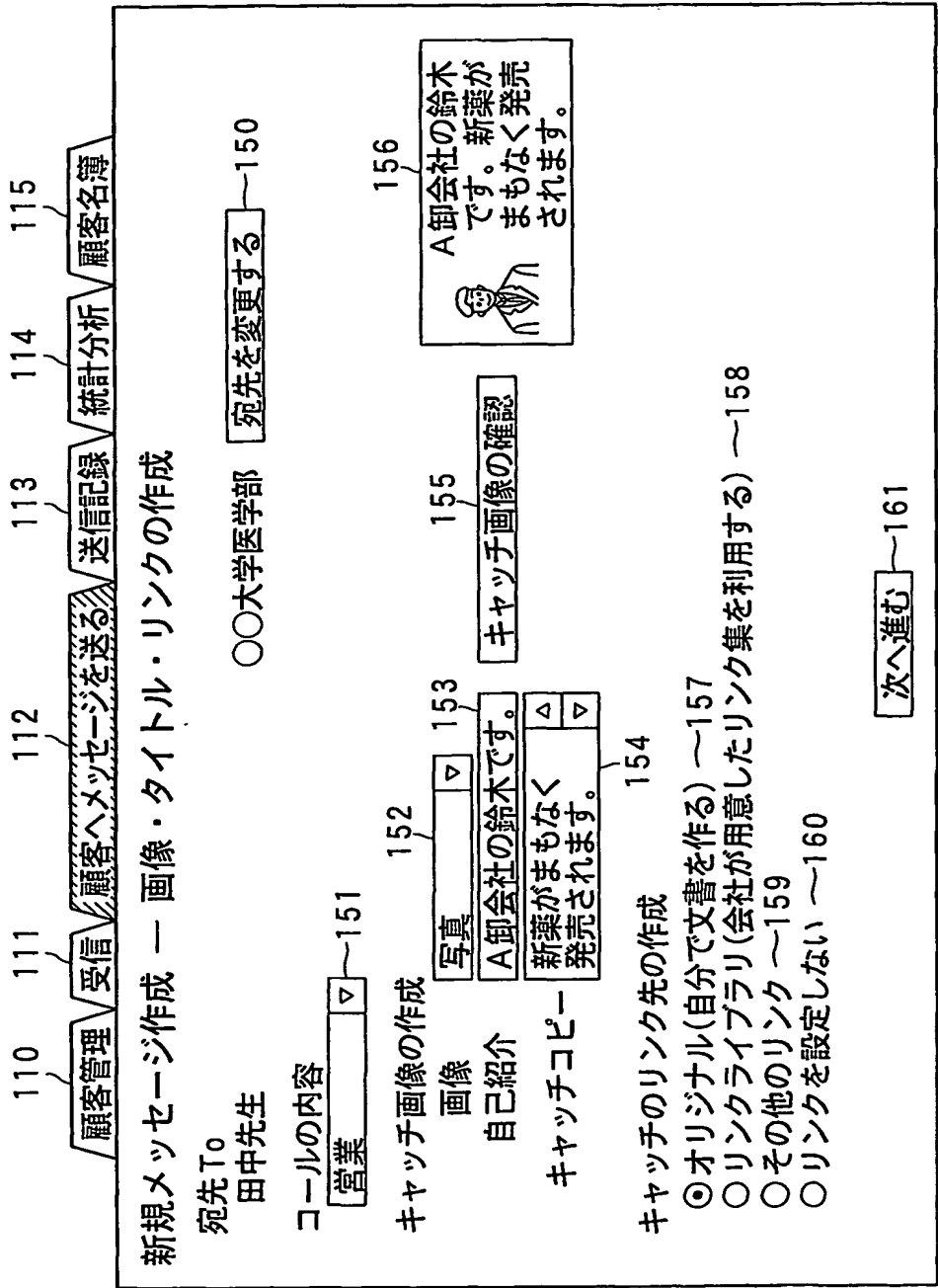


FIG.16



110 顧客管理
111 受信
112 顧客へメッセージを送る
113 送信記録
114 統計分析
115 顧客名簿

### 新規メッセージ作成 — 画像・タイトル・リンクの作成

宛先 To  
田中先生

コールの内容  
営業 ▼ ~151

キャッチ画像の作成  
画像 ▼ 写真 ▼ 152

自己紹介  
A卸会社の鈴木です。 153

キャッチコピー  
新薬がまもなく発売されます。 △ ▽ 154

オリジナルメッセージの作成 155

宛先を変更する ~150

〇〇大学医学部

A卸会社の鈴木です。新薬がまもなく発売されます。

キャッチ画像の確認 156

定型ライブラリを参照 166

リンクライブラリを参照 170

本文 テキスト

弊社からまもなく発売予定の抗がん剤の詳細説明資料が下記リンクにあります。ぜひご覧下さい。

画像 参照 167

ファイル 参照 168

リンク http://www.abc.media.ne.xx/xx ~169

有効期限の指定 (メッセージ表示の有効期限を設定したい時のみ指定してください)

2001 ▽ 年 12 ▽ 月 29 ▽ 日 ~171

送信確認 ~172

FIG.17

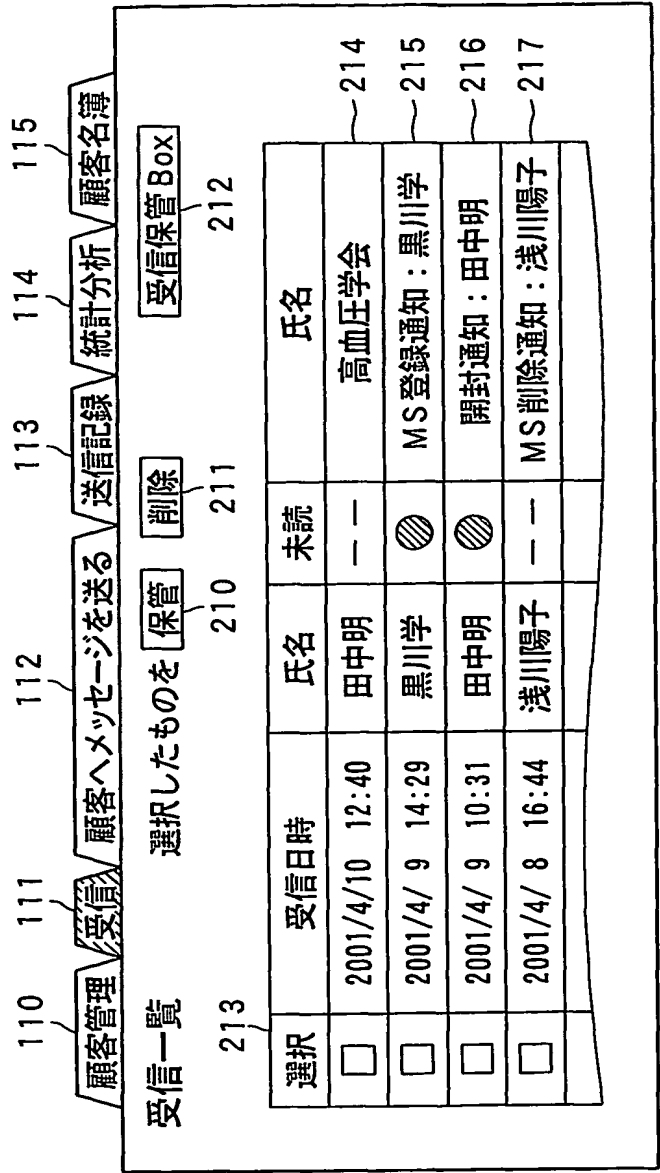


FIG.18

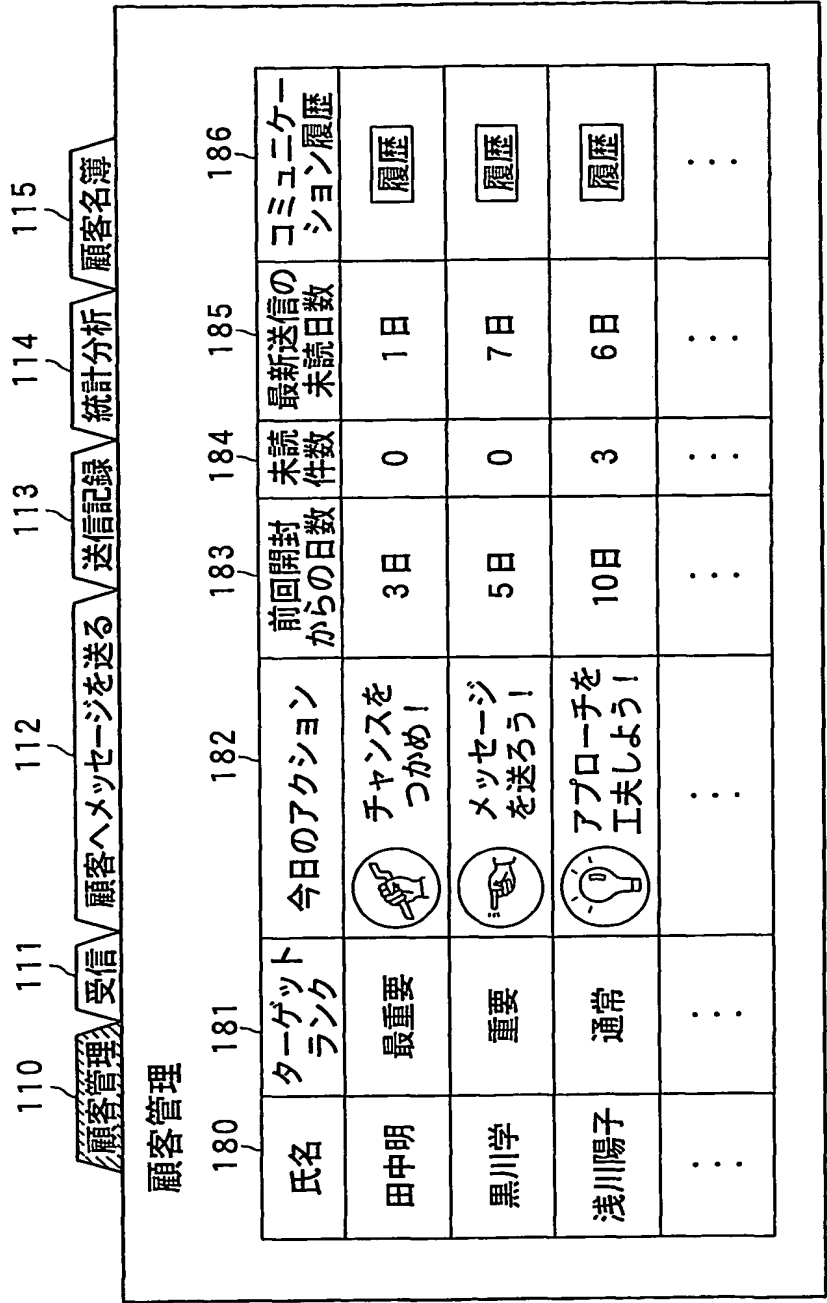


FIG.19

110顧客管理

111受信

112顧客へメッセージを送る

113送信記録

114統計分析

115顧客名簿

送信記録

選択したものを ☐ 取消

275

選択	送信日時	送信先	未読	タイトル
<input type="checkbox"/>	2002/2/27 13:00	田中明	--	高血圧学会
<input type="checkbox"/>	2002/2/28 15:00	黒川学	●	新薬がまもなく発売されます
<input type="checkbox"/>	2002/3/ 1 17:00	田中明	●	ご講演のお願い

274

FIG.20

20 / 26

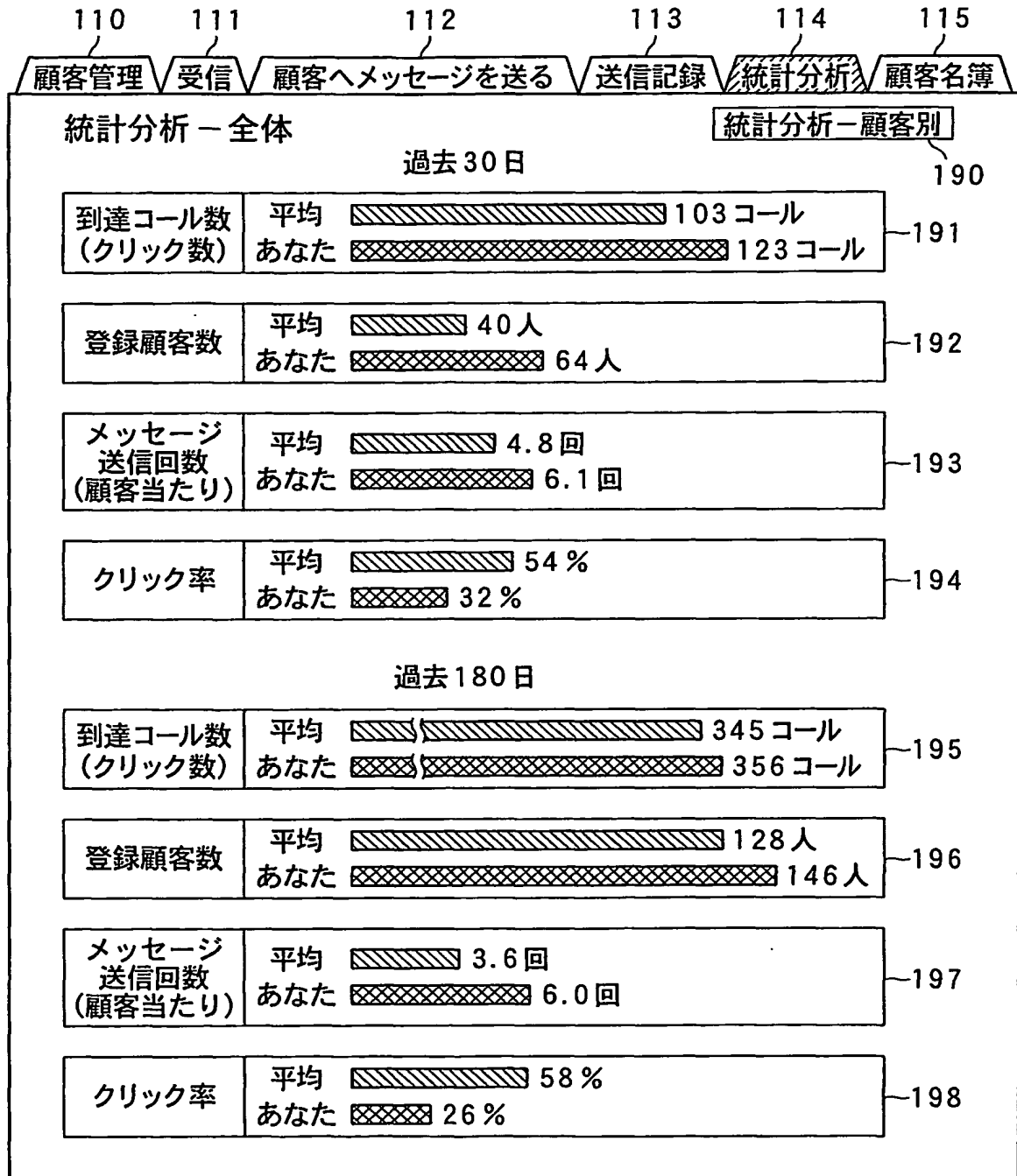


FIG. 21

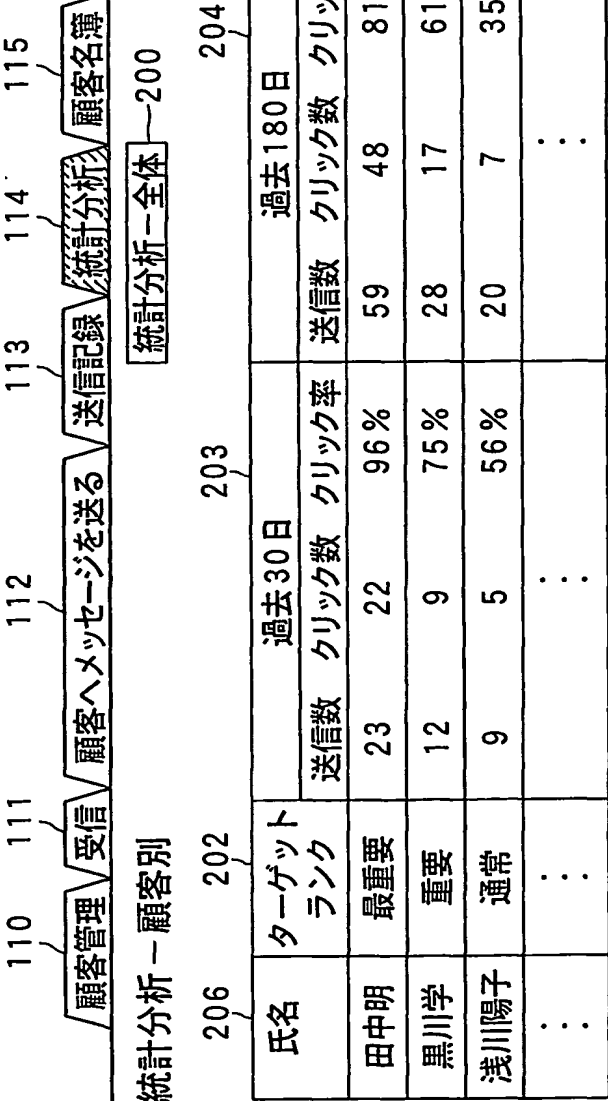


FIG.22

ファイル編集表示

アドレス<http://www.xxxx.ne.jp>

233

232

代行配信

コール内容管理

MS管理

225

支店・営業所・属性管理

226

アクション管理

227

サブマスター管理

228

キャッチ画像管理

229

リンク管理

230

定型文管理

231

MSの一覧

221

MSを追加する

222

選択したMSを削除する

223

選択したMSの担当顧客を変更する

224

MSを検索する

次ページへ

選択

MSのID

担当MS氏名

支店

営業所

属性1

属性2

マスター権限

入社年

☐

SMD000000M3

中島 崇全

東京

新宿

一般

-

1990

☐

SMD00000111

品川太郎

東京

新宿

癌

-

2001

☐

SMD000001A1

エムスリー太郎

本社

プロジェクト

-

ウェブ

1973

☐

SMD000002C1

森川 秀樹

東京

目黒

一般

-

1975

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

251

FIG.23

ファイル編集表示

アドレス<http://www.xxxx.ne.jp>

225MS管理

226支店・営業所・属性管理

227アクション管理

228サブマスター管理

229キャッチ画像管理

230リンク管理

231定型文管理

232代行配信

233コール内容管理

MS 該当絞り込み検索

属性1

属性2

支店

営業所

属性1

属性2

ターゲットリンク

診療料

都道府県

全て

指定なし

全支店

全営業所

～236

～237

～238

～239

～241

～242

～243

～244

～245

該当ドクター絞り込み検索

リセット

この条件で絞り込み

～246

FIG.24



ファイル編集表示

アドレス<http://www.xxxx.ne.jp>

MS管理225

支店・営業所・属性管理226

アクション管理227

サブマスター管理228

キャッチ画像管理229

代行配信233

リンク管理230

コール内容管理232

定型文管理231

送信元MSの変更

<input checked="" type="checkbox"/>	SMD00000022	山田真一	<input checked="" type="checkbox"/>	SMD00000023	井上	<input checked="" type="checkbox"/>	SMD00000024	村上龍
<input checked="" type="checkbox"/>	SMD00000025	坂本太郎	<input checked="" type="checkbox"/>	SMD00000026	坂本洋子	<input checked="" type="checkbox"/>	SMD00000027	キットカット
<input checked="" type="checkbox"/>	SMD00000028	河合啓太	<input checked="" type="checkbox"/>	SMD00000029	池田美恵	<input checked="" type="checkbox"/>	SMD00000030	武田義人
<input checked="" type="checkbox"/>	SMD00000031	加藤一	<input checked="" type="checkbox"/>	SMD00000032	吉岡勉	<input checked="" type="checkbox"/>	SMD00000033	山田良子
:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:

元に戻す252

この設定で次に進む253

FIG.25

ファイル編集表示									
アドレス <input type="text" value="http://www.xxxx.ne.jp"/>									
233 232									
代行配信									
MS管理	支店・営業所・属性管理	アクション管理	サブマスター管理	キャッチ画像管理	リンク管理	定型文管理			
225	226	227	228	229	230	231			
メッセージの作成									
コールの内容									
学会 <input type="text" value="v-256"/>									
キャッチコピーの設定									
キャッチコピー <input type="text" value="257"/>									
オリジナルメッセージの作成									
強調リンク 260									
258									
本文 テキスト									
259 定形ライブラリを参照									

FIG.26

ファイル編集表示

アドレス

http://www.xxxx.ne.jp

233

232

231

230

229

228

227

226

225

MS管理

支店・営業所・属性管理

アクション管理

サブマスター管理

キャッチ画像管理

リンク管理

コール内容管理

定型文管理

代行配信

メッセージのプレビュー

送信日時:  
タイトル:  
本文:

○○定期ニュース(7月4号)  
お世話になります。  
7月4号○○定期ニュースをお送りいたします。  
今回のトピックスは書きの通りです。

●○○に対する患者の対応について  
●米国における、最新治療情報報告  
●△△大学病院 河口先生のコラム

次回は8月3日配信です、是非ご覧下さい

http://www.ooo.jp

ファイル名:  
リンク先:

262

戻って編集する

送信する

261

FIG.27

# INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/JP03/02874

## A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

Int.Cl<sup>7</sup> G06F17/60

According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC

## B. FIELDS SEARCHED

Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)

Int.Cl<sup>7</sup> G06F17/60

Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched

Jitsuyo Shinan Koho	1922-1996	Toroku Jitsuyo Shinan Koho	1994-2003
Kokai Jitsuyo Shinan Koho	1971-2003	Jitsuyo Shinan Toroku Koho	1996-2003

Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)

JICST FILE (JOIS), WPI, INSPEC (DIALOG)

## C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
A	JP 2001-338097 A (Satoshi HASHIMOTO), 07 December, 2001 (07.12.01), (Family: none)	1-18, 40, 41
A	JP 2001-167012 A (Sharp Corp.), 22 June, 2001 (22.06.01), (Family: none)	10-13
A	JP 2002-32551 A (Sanyo Electric Co., Ltd.), 31 January, 2002 (31.01.02), (Family: none)	14-18

☐ Further documents are listed in the continuation of Box C.

☐ See patent family annex.

\* Special categories of cited documents:  
 "A" document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance  
 "E" earlier document but published on or after the international filing date  
 "L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)  
 "O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means  
 "P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed

"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention  
 "X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone  
 "Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art  
 "&" document member of the same patent family

Date of the actual completion of the international search  
14 April, 2003 (14.04.03)

Date of mailing of the international search report  
30 April, 2003 (30.04.03)

Name and mailing address of the ISA/  
Japanese Patent Office

Authorized officer

Facsimile No.

Telephone No.

# INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/JP03/02874

## Box I Observations where certain claims were found unsearchable (Continuation of item 2 of first sheet)

This international search report has not been established in respect of certain claims under Article 17(2)(a) for the following reasons:

1. ☒ Claims Nos.: 18-39

because they relate to subject matter not required to be searched by this Authority, namely:

The inventions of claims 18-39 relate to schemes, rules or methods of doing business.

2. ☐ Claims Nos.:

because they relate to parts of the international application that do not comply with the prescribed requirements to such an extent that no meaningful international search can be carried out, specifically:

3. ☐ Claims Nos.:

because they are dependent claims and are not drafted in accordance with the second and third sentences of Rule 6.4(a).

## Box II Observations where unity of invention is lacking (Continuation of item 3 of first sheet)

This International Searching Authority found multiple inventions in this international application, as follows:

1. ☐ As all required additional search fees were timely paid by the applicant, this international search report covers all searchable claims.
2. ☐ As all searchable claims could be searched without effort justifying an additional fee, this Authority did not invite payment of any additional fee.
3. ☐ As only some of the required additional search fees were timely paid by the applicant, this international search report covers only those claims for which fees were paid, specifically claims Nos.:
4. ☐ No required additional search fees were timely paid by the applicant. Consequently, this international search report is restricted to the invention first mentioned in the claims; it is covered by claims Nos.:

Remark on Protest ☐ The additional search fees were accompanied by the applicant's protest.

☐ No protest accompanied the payment of additional search fees.

## A. 発明の属する分野の分類 (国際特許分類 (IPC))

Int. Cl<sup>7</sup> G06F17/60

## B. 調査を行った分野

調査を行った最小限資料 (国際特許分類 (IPC))

Int. Cl<sup>7</sup> G06F17/60

最小限資料以外の資料で調査を行った分野に含まれるもの

日本国実用新案公報 1922-1996年  
 日本国公開実用新案公報 1971-2003年  
 日本国登録実用新案公報 1994-2003年  
 日本国実用新案登録公報 1996-2003年

国際調査で使用した電子データベース (データベースの名称、調査に使用した用語)

JICSTファイル (JOIS), WPI, INSPEC (DIALOG)

## C. 関連すると認められる文献

引用文献の カテゴリー*	引用文献名 及び一部の箇所が関連するときは、その関連する箇所の表示	関連する 請求の範囲の番号
A	JP 2001-338097 A(橋本聡) 2001. 12. 07(ファミリーなし)	1-18, 40, 41
A	JP 2001-167012 A(シャープ株式会社) 2001. 06. 22(ファミリーなし)	10-13
A	JP 2002-32551 A(三洋電機株式会社) 2002. 01. 31(ファミリーなし)	14-18

☐ C欄の続きにも文献が列挙されている。☐ パテントファミリーに関する別紙を参照。

## \* 引用文献のカテゴリー

「A」 特に関連のある文献ではなく、一般的技術水準を示すもの  
 「E」 国際出願日前の出願または特許であるが、国際出願日以後に公表されたもの  
 「L」 優先権主張に疑義を提起する文献又は他の文献の発行日若しくは他の特別な理由を確立するために引用する文献 (理由を付す)  
 「O」 口頭による開示、使用、展示等に言及する文献  
 「P」 国際出願日前で、かつ優先権の主張の基礎となる出願

の日の後に公表された文献

「T」 国際出願日又は優先日後に公表された文献であって出願と矛盾するものではなく、発明の原理又は理論の理解のために引用するもの  
 「X」 特に関連のある文献であって、当該文献のみで発明の新規性又は進歩性がないと考えられるもの  
 「Y」 特に関連のある文献であって、当該文献と他の1以上の文献との、当業者にとって自明である組合せによって進歩性がないと考えられるもの  
 「&」 同一パテントファミリー文献

国際調査を完了した日

14.04.03

国際調査報告の発送日

30.04.03

国際調査機関の名称及びあて先

日本国特許庁 (ISA/JP)  
 郵便番号100-8915  
 東京都千代田区霞が関三丁目4番3号

特許庁審査官 (権限のある職員)  
 松田 直也



5 L 9464

電話番号 03-3581-1101 内線 3560

## 第Ⅰ欄 請求の範囲の一部の調査ができないときの意見 (第1ページの2の続き)

法第8条第3項 (PCT 17条(2)(a)) の規定により、この国際調査報告は次の理由により請求の範囲の一部について作成しなかった。

1. ☒ 請求の範囲 18-39 は、この国際調査機関が調査をすることを要しない対象に係るものである。  
つまり、  
請求の範囲 18-39 は、事業活動に該当する。
2. ☐ 請求の範囲 \_\_\_\_\_ は、有意義な国際調査をすることができる程度まで所定の要件を満たしていない国際出願の部分に係るものである。つまり、
3. ☐ 請求の範囲 \_\_\_\_\_ は、従属請求の範囲であって PCT 規則 6.4(a) の第2文及び第3文の規定に従って記載されていない。

## 第Ⅱ欄 発明の単一性が欠如しているときの意見 (第1ページの3の続き)

次に述べるようにこの国際出願に二以上の発明があるところの国際調査機関は認めた。

1. ☐ 出願人が必要な追加調査手数料をすべて期間内に納付したので、この国際調査報告は、すべての調査可能な請求の範囲について作成した。
2. ☐ 追加調査手数料を要求するまでもなく、すべての調査可能な請求の範囲について調査することができたので、追加調査手数料の納付を求めなかった。
3. ☐ 出願人が必要な追加調査手数料を一部のみしか期間内に納付しなかったため、この国際調査報告は、手数料の納付のあった次の請求の範囲のみについて作成した。
4. ☐ 出願人が必要な追加調査手数料を期間内に納付しなかったため、この国際調査報告は、請求の範囲の最初に記載されている発明に係る次の請求の範囲について作成した。

## 追加調査手数料の異議の申立てに関する注意

- ☐ 追加調査手数料の納付と共に出願人から異議申立てがあった。  
☐ 追加調査手数料の納付と共に出願人から異議申立てがなかった。